إدارة الأمن والسلامة الفندقية

((١))

إدارة الأمن
والسلامة الفندقية

****

الدكتور
مصطفى يوسف كافي
دكتوراه في الاقتصاد الإلكتروني

٢٠١١

إدارة الأمن والسلامة الفندقية

تأليف: أ. د. مصطفى يوسف كافي

سنة الطباعة: ٢٠١١.

عدد النسخ: ١٠٠٠ نسخة.

الترميز الدولي ISBN :

جميع العمليات الفنية والطباعية تمت في:

دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع

يطلب الكتاب على العنوان التالي :

دار مؤسسة رسلان

للطباعة والنشر والتوزيع

سوريا - دمشق - جرمانا

هاتف: ٥٦٢٧٠٦٠ ١١ ٠٠٩٦٣

فاكس: ٥٦٣٢٨٦٠ ١١ ٠٠٩٦٣

ص. ب: ٢٥٩ جرمانا

(((بسم ا   الرحمن الرحيم)))

قال تعالى: وإذ قال إبراهيم رب اجعل هذا البلد آمناً وارزق أهله من الثمرات من آمن منهم بالله واليوم الآخرة. . .

صدق الله العظيم

الإهداء....

إلى روح والدي يوسف.....رحمة الله عليه .

إلى والدتي الحبيبة سميحة.....شلال حنين .

إلى زوجتي وشريكة حياتي ـ وهيبه كـافي ـ وأولادي أهُـدي عملـي هذا ، سائلاً العليّ القدير أن يوفقني في حسن القصد ، ويعيـنني علـى الاستزاده من ثمرات العلم، وجني العلماء .

كلمة شكر وعرفان

****

لكل من أسهم في إنجاز هذا الكتاب....

تنضيداً.... وتدقيقاً.... وتصميماً....

وإخراجاً .... وطباعة.....

المقدمـة

" أخر مشكلة نصادفها عند إنجاز هذا كتاب
هي: ماذا علينا أن نضع في المقدمة ".

لقد أصبح التطور الإداري عنوان تقدم الدول ورقيّها، ذلك أن تنمية ورقي الدولة (أية دولة) لا يكمن بما تمتلكه وتحتويه من مقدرات اقتصادية وبشرية، إنما يكمن في كيفية إدارتها واستخدامها لهذه المقدرات ومدى امتلاكها للطاقات الخلاقة المبدعة من قادة إداريين مسلحين بالعلم والمعرفة والخبرة، يحسنون القيام بأعمالهم بالشكل الأمثل الذي يحقق الكفاءة المطلوبة.

لذا، نقول:" فتش عن الإدارة " قياساً على المقولة في الأدب الاجتماعي: "فتش عن المرآة".

إن تنمية السياحة والفنادق والاستثمار فيهما يتطلبان أموالاً ضخمة وعدداً كبيراً من العاملين وموارد أخرى كثيرة، ولا بدَ لهما من وجود إدارة متخصصة ومؤهلة لتقودهما، وتقوم أيضاً بالدراسات والأبحاث المتخصصة لإنجاح الاستثمارات، فإدارة السياحة والفنادق لم تعد فناً كما يعتقد أو عملاً يعتمد على الخبرة والتجربة، بل أصبحت علماً متكاملاً يقوم على أسس ومبادئ، ويحتاج إلى التعليم والتأهيل والتدريب العالي والمتوسط، لذلك أحدثت الكليات والمعاهد ومراكز التدريب المتخصصة في كل أنحاء العالم تقريباً وبخاصة الدول السياحية لتأهيل الأشخاص الذين سيقومون بإدارة هذه المنشآت السياحية والفندقية، لأن نجاح هذه المنشآت وتطورها مرهون بنجاح إدارتها.

كما أصبحت الفنادق في يومنا هذا مراكز اجتماعية وثقافية تلبي حاجات المجتمع ورغباته، وبالتالي لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق، وبدون توفر الأمن السياحي الفندقي.

يقول جيرالد لاين (G. Latin) أستاذ الإدارة الفندقية في جامعة كور نيل الأمريكية في كتابه الإدارة الفندقية (Modern Hotels Management) في عرضه لتاريخ إنشاء الفنادق العبارة الآتية: (إن المدينة لن تصبح ذات قيمة كبيرة إلا إذا كان بها فندق واحد على الأقل للتأثير في زوارها بعظمتها وكرم ضيافة مجتمعها) .

تعتبر صناعة الفنادق صناعة متغيرة أي تخضع للتغير المستمر في التكنيك والأفكار وطرق العمل. ولذلك ليس هناك سياحة بدون فنادق وليس هناك فنادق بدون سياحة، كما أن كلاً من الفنادق والسياحة شديدتا الحساسية لأية أحداث سياسية. فالأزمات وخطر الحرب تؤثر على الفنادق والسياحة .

فالأمن والاستقرار يساعدان على تنشيط السياحة وملء الفنادق بالسياح وبالتالي تأثيرها على الوضع الاقتصادي في ذلك البلد.

ففي يومنا هذا يتطلب الفنادق عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد باعتبارها كإحدى الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة .

وكما قال أليس ورث ميلتون ستاتلر Sattler Ellsworth Milton الذي يعتبر من أعظم رجال الفنادق في كل العصور وهو أول مؤسس للسلاسل الفندقية التي كانت باسمه (سلاسل فنادق ساتر) والذي عاش يقول" إن الحياة هي خدمة ".

إن راحة السائح في الفندق يعني أن السائح تمتع بالبلد، وعاد يتغنى لا بالفندق بل بالبلد نفسه باعتباره بلداً ممتعاً" ومريحاً" ويزكيه كبلد سياحي لزيارة السائحين وقضاء إجازاتهم به.

إن قسم الأمن والسلامة من أهم أقسام الفندق المستقلة بحد ذاته والعامل في نفس الوقت كفريق واحد مع باقي الأقسام متحدةً فيما بينها من خلال

الأسس العلمية والطرق العملية والأساليب الإدارية وفيه كادر خاص ومتخصص لمعالجة المشاكل وحلها بالتدريب العلمي والإشراف والخبرة والكفاءة بالعمل ولديه العديد من الواجبات والمسؤوليات.

الأمن يحافظ على توازن حياتنا ويعطينا الحافز والدافع للنظر بعيداً للمستقبل والمضي قدماً بخطى راسخة للبحث عن التطور والاستعداد لقبول كل جديد مفيد واستيعاب كل المستجدات التي قد تواجهنا وتجاوزنا بسلام وحلها بظروف صحية وبأسلوب عقلي وشكل سليم.

الأمن بالفنادق غاية تسلك للوصول إليها كل الوسائل الممكنة ويصرف عليها مبالغ باهظة ويحدد لها ميزانية خاصة لتقديم أفضل الخدمات الفندقية والضيافة بالشكل المطلوب لتلبية حاجات ورغبات الضيوف. فالفنادق تلعب دوراً كبيراً في تنمية قطاع السياحة وبالتالي دعم الاقتصاد الوطني وإعطاء السمعة الطيبة والمشرفة عن البلد والانطباع والصورة الصادقة عن عراقة شعبه وطبعه المرحاب لضيوفه.

الإنسان دائماً يبحث عن الأمن أينما يذهب والسائح أو الضيف قد يدفع أكثر ليحصل على السلامة والراحة.(فالحياة لا تقدر بثمن) ويبحث عن الصدق بالتعامل ويخشى الاستغلال بأشكاله وبالتالي يجب التقديم له مقابل ما يدفعه كما يتوقع وأكثر ومن هنا تنبع أهمية الكتاب في توضيحه لمفهوم الأمن والسلامة بالفندق ومهام موظفي هذا القسم والمسؤوليات والواجبات والمشاكل التي يمكن أن يواجههم وكيفية حلها بالطرق المثلى وكيفية توثيقها ،كما يشمل شرحاً عن أجهزة الجسم وجميع الأخطار التي من الممكن أن تهدد السائح وطرق تقديم الإسعاف الأولى له.

إن أمن المنشآت السياحية والفندقية من الناحية الاقتصادية والسياسية يستدعي اهتمام المسؤولين بالدولة لوضع النظم والوسائل الحديثة للقيام بتأمين هذه المنشآت بما لها من دور كبير في السياسة العامة ، والرأي العام العالمي،

حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية إلى أكثر من دولة عن طريق سفراء هذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة حضوراً من أجل السياحة.

كما أن أمن المنشآت الفندقية لم يعد يقتصر على اختيار رجل الأمن وضباط شرطة السياحة فقط بل امتدت المسؤولية إلى رجال إدارة الفنادق بمختلف مستوياتهم.

لقد أدركت كافة حكومات العالم أهمية السياحة الفندقية لاقتصادياتها ودورها في التعارف بين الشعوب والتعريف بالتراث الثقافي للبلد ، وحاولت الاستفادة من ثرواتها ومقوماتها السياحية المتنوعة. وهي تقوم بتسويق ذلك للعالم. ولا تزدهر السياحة بدون الشعور بالأمان من كل جوانبه.

إن معالجة أمراض الخلل التي تفتك بالأمن السياحي لا تعالج بالعمليات والأدوية والإسعافات بل بالوقاية منها . أليست الوقاية خيرألف من العلاج ؟

وكلما عمّ البلدَ الأمان والنظام كلما ازدهرت السياحة والفندقة وارتقت الشعوب وأتيح لها الالتقاء والتقارب والتفاهم بدل العزلة وسوء الفهم والتنافر والتناحر. وقد قال تعالى في القرآن الكريم:" إنّا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً و قبائل لتعارفوا إنّ أكرمكم عند اللّه اتقاكم".

ويدور ما اخترته لهذا الكتاب حول قسمين ، يحوي كل منهما ، بدوره، مباحث عدة.... مرتبة بالشكل التالي:

فقد جاء القسم الأول: تحت عنوان " إدارة الفنادق" وفيه حديث عن نشأة الفنادق وتطورها ،تعريف الفندق، لمحة تاريخية عن نشأة الفنادق وتطورها ، تصنيف المنشآت الفندقية ، القرى ومجمعات السياحية ،وظائف الإدارات الفندقية ،متطلبات تنمية الإدارة الفندقية ، عوامل نجاح الفندق،مؤهلات العمل الفندقي، أهمية الأفراد في الصناعة الفندقية ، الفندق والمجتمع، الفنادق العالمية والشركات الفندقية ، التنظيم الفندقي، الهيكل التنظيمي الإدارة الفنادق،

مـدير عـام الفنـدق، المـشاكل والعقبـات التـسويقية في الـصناعة الفندقيـة، بالاضافة لأهم المشاكل التي تواجه إدارة الفنادق، ثم إدارة الجودة االشاملة...

أما القسم الثاني: فقد جاء تحت عنوان "الأمـن والـسلامة الفندقيـة" وفيـه حديث عـن مفهـوم أمـن وسـلامة الفنـدق، الأخطـار الـتي تتعـرض لهـا المنـشآت الفندقية، المشاكل التي تواجه السائح بالمنشأة الفندقية وأثرها علـى النـشاط الـسياحي، وسـائل تـأمين المنـشأة الفندقيـة.. ،تعريـف بـأهم المنظمـات الدوليـة القائمـة بالنـشاط الفنـدقي.، تنـاول مفـاهيم خاصـة وأحكـام عامـة.، تنـاول القواعـد والتعليمـات الـصادرة مـن الجمعيـة الدوليـة للفنـادق في مجـال تنظـيم العلاقة بين أصحاب ومديري الفنادق والنزلاء.

ويُعد مؤلّف إدارة الأمن والـسلامة الفندقيـة مـن المؤّلفـات النـادرة والمفيـدة لكـل العـاملين في نطـاق الإدارة الفندقيـة والبـاحثين والدارسـين والطلبـة في نطاق العلوم الإدارية والفندقية والسياحية والأمنية .....

وكلي أمل أن يساهم هذا الإعداد في وضع لبنـة في بنـاء علـم إدارة الأمـن والـسلامة الفندقيـة الـذي يجـب أن يلاحـق التطـورات الـتي يـشهدها مجتمعنـا العربـي المتحـرر سياسـياً واقتـصادياً واجتماعيـاً.....، واللّهَ أسـأل أن يوفقنـا جميعاً، إلى ما فيه خير الأمة.

وأخيراً أستشهد بحديث رسول اللّه محمد صلى اللّه عليه وسلم: "عينان لا تمسهما النار، عين بكت من خشية اللّه وعين باتت تحرس في سبيل اللّه".

واللّه وراء القصد...

د. مصطفى يوسف كافي

القسم الأول

****

إدارة الفنـــادق

HOTELS ADMINISTRATION

الفصل الأول
نشأة الفنادق وتطورها

نتناول في هذا الفصل استعراض لإدارة الفنادق باعتبارها إحدى المنشآت المتخصصة التي لها طبيعة خاصة في نشاطها ونوعية الأعمال التي تقوم بها. والمبادئ والأسس التي تطبق فيها. خاصة أن الفنادق لها ارتباط وثيق بالسياحة، وخدمة النزلاء سواءً كانوا من السياح الوافدين من الخارج أو أولئك النزلاء في البلد.

الفنادق - لغة:

الفندق:

يشير الأستاذ أبو بكر عمر الحميدي، في كتابه" إدارة الفنادق" إلى أنه يرجح أن تكون كلمة فندق ، قد استمدت أصلاً من كلمة بندوكيا Pondokia ، أو بندوكيتا Pondokita من اللغة اليونانية القديمة، والتي تعبر أي منهما عن النزل الإغريقية القديمة، وقد تسربت من بلاد الأغرق، إلى بلدان الشرق القديم، في ذلك الوقت وانتشرت فيه.

وتأسيساً على ما سبق، فإن كلمة "فندق" المستخدمة عربياً، هي ترجمة لكلمة " Pondokia" ، أو "Pondokita " اليونانيتين، مع إبدال حرف " p" بحرف "F".

ولقد شاع استخدام كلمة فندق في الدول العربية. وعليه سترى هذه الكلمة للدلالة على " الأوتيل" وعلى "النزل".

الأوتيل: (Hotel)

تستخدم كلمة (Hotel) في كل الدول التي لا تنطق العربية ، وترجع هذه الكلمة إلى" Hospital"، "Hostel " في اللغة اللاتينية، والتي تعنيان

الـضيافة والراحـة، أو إلى الكلمـة الفرنـسية"Hospite " ، وكلمـة"Hote " الايطالية، وكلتاهما تعني الضيف.

النزل:

تعني كلمة " النزل" هي أليق كلمة عربية كترجمة لكلمتي" فندق" و" أوتيل"، وتعني الكلمة لغة، المكان المريح الذي يعده أهل البيت لضيوفهم حين يأتون إليهم، وتوفير الإقامة، والإعاشة، والراحة المنشودة.

ولعل كلمة" النـزل" المشتقة من مادة النون والزاي واللام، تحمل في طياتها السهولة واليسر، عكس مادة الصاد والعين والدال(صعد)، والتي تفضي بالجهد والمشقة. فهي(النزل) تعني، بيت الإنسان وكفى.

الخان:

وجاء في اللغة العبرية تعريف الخان (Inn) وكان يسمى (Malone) إنه مكان للراحة في الليل وأيضاً مكان لإيواء الحيوانات وفسحة من الأرض لغرض راحة المسافرين.

أما في اللغة اليونانية فإن الخان يسمى (Kataluma) ومعناه غرفة طعام أو حجرة الضيف.

وعرّف التوراة الخان على إنه ممكن أن يكون كهف أو خيمة .

تعريف الفندق / الأوتيل/النزل:

وكان الفندق له عدة مسميات سابقة مثل (النزيل) أو (الخان) أو (الوكالة) أو(الخانة) وهو عبارة عن مبنى مجهز ومعد لاستقبال الضيوف ، والإقامة النزلاء، بحيث يجد فيه النزيل الراحة والمأوى والمأكل والخدمة لمدة زمنية معينة، مقابل أجر معلوم ومحدد.

- **يعرف الفندق:** بأنه مبنى أو مؤسسة أو منشأة تمد الجمهور بالإقامة Destination والطعام Food والخدمة Service.

- أما ويبستر (Webster) عرّف الفندق بأنه " بناية أو بيت كبير يعرض الإقامة (Accommodation) والطعام(Food) والخدمات الأخرى للمسافرين الآخرين.

- وكذلك عرّف James M Rovelstad John R Goodwin الفندق في كتابهما Iraval and Lading Low 1980 بأنه كل بناية توفر الإقامة والطعام إلى الضيوف مقابل سعر معين ".

- **يمكن تعريف الفندق السياحي** أنه" عبارة عن نُزل أعد طبقاً لأحكام القانون ليجد فيه النزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء أجر معلوم".

" منظمة إدارية ذات سمات اقتصادية، واجتماعية، تقدم الضيافة في إطار القوانين المحلية والدولية، لقاء أجر محدد لضيف داخل بناء مصمم لهذا الغرض".

أبعاد تعريف الفندق:

من خلال التعامل مع التعريف الأخير ـ في الفقرة السابقة ـ يمكن أن نتطرق إلى الفندق نظرة تحليلية، توضح أبعاده الإدارية، والاقتصادية، والاجتماعية والقانونية، بالتفصيل التالي:

١- البعد الإداري ـ منظمة:

يعتبر الفندق كيان اجتماعي ينشأ بطريقة مقصودة، لتحقيق أهداف جماعية مشتركة. وحتى يتحقق ذلك لابد لهذا الكيان من سمات تتمثل في النشأة المتعمدة والمقصودة، والأبعاد التنظيمية أي البناء التي يحتوي على وحدات تتمثل في إدارات وأقسام وتربطها علاقات أفقية ورأسية، وأخيراً الممارسات الإدارية التي تنطوي على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

٢- البعد الاقتصادي:

تتدرج المنظمات" المنشآت" الفندقية تحت مجال الأعمال Business . وعليه، فهي تسعى إلى تحقيق الربح، خلال الفعاليات التالية:

١/٢ **الصناعة**: تعمل المنظمات الفندقية، على تحويل الموارد الأدائية الفندقية، إلى منتجات تامة الصنع، باستخدام النشاطات التحويلية، من خلال الجهود البشرية، والمعدات والآلات.

٢/٢ **الخدمة**: يعبر عن الخدمة بأنها الإشباع النفسي الذي يتوفر للمتلقي (الضيف)، والفندق لا يقدم منتجات تامة الصنع فقط، وإنما يقدمها بأسلوب له صفات معينة ـ الخدمة ـ هذا فضلاً عن خدمة الإقامة ذاتها، وجُلّ هذه الخدمات لها أجر محدد.

٣/٢ **التجارة**: تقوم المنظمات الفندقية، بشراء العديد من الأصناف بغرض إعادة بيعها، وذلك دونما إدخال أية نشاطات تحويلية عليها، سوى تجزئتها، ومثال على ذلك المشروبات الغازية، والروحية، وغير ذلك الكثير.

٣- البعد الاجتماعي:

يمثل الفندق وحدة اجتماعية تتبلور فيها مجموعة من التفاعلات بين أفراد هذه الوحدة، ومن ثم تحتاج إلى إرشاد وضبط وأحكام، حتى يتم توجيه وضبط عمليات التفاعل الاجتماعية، التي تحدث بين الضيوف من جهة، وبين العاملين من جهة أخرى،وذلك بمعرفة وحدة العلاقات العامة.

٤- البعد القانوني:

يحدد القانون واللوائح، كيفية إنشاء المنظمة الفندقية، وكيفية ممارسة فعاليتها من حيث: التراخيص، والأسعار والعلاقات مع الضيوف، والمخالفات الإدارية.

لمحة تاريخية عن نشأة الفنادق وتطورها :

أصبحت صناعة الفنادق من الصناعات الهامة في العالم، حيث تعتمد عليها معظم الدول باعتبارها مورد هام للنقد الأجنبي، وأثرها على إشباع حاجات السياح والمواطن. فهي تقدم إضافة إلى الإيواء والمأكولات والمشروبات والمسابح والنوادي وتأمين فرص العمل ، وتنمية أنشطة القطاع الخاص، ونشر البنية التحتية (النقل، الإيواء، البرنامج السياحي ....).

ولقد أصبح دور الفنادق أكثر ضرورة مع تزايد انتقال الأفراد من مكان إلى آخر بسهولة وييسر، وبخاصة مع توفر وتطور وسائل النقل الحديثة كالطائرات والسيارات والمواصلات وخاصة الكهربائية منها. والتي أقل كلفة والأوفر والأقل تلويثاً للبيئة والأكثر أماناً وراحةً عن غيرها.

وبالتالي لا يمكن تصور وجود بلد متحضر بدون فنادق ، وبدون توفر الأمن السياحي ، بدون توفر وسائط النقل وخاصة أخذت بعض المنظمات العالمية معيار وتقدم وتطور ورفاهية بلد ما بعدد فنادقها ومستوياتها ودرجاتها. ففي يومنا هذا يتطلب الفنادق عناية ورعاية ودعم كبير بالعلم والتكنولوجيا حتى تستطيع أداء دورها الفعال في خدمة الاقتصاد باعتبارها كإحدى الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة.

هذا وقد أخذت كثير من الدول السياحية بالعالم بالتركيز والاهتمام بصناعة وبناء الفنادق الحديثة والضخمة، إذ يوجد الآن في بعض الدول السياحية بالعالم فنادق تضم أكثر من (5000) غرفة . وتعتبر اليوم مهنة إدارة الفنادق واحدة من أصعب المهن التي تحتاج إلى تحدي دائم وفي نفس الوقت أقل فهماً قبل الاقتصاد العالمي. وبالتالي لا تكاد تخلو مدينة في العالم من فندق كبير أو صغير، ولا يوجد مواطن إلا ولديه بعض الاتصال على الأقل مرة واحدة في الحياة بالفندق .

فعندما يصل السائح إلى أي مدينة أو دولة كانت فأول شيء يفكر به هو البحث عن فندق لإيوائه قبل البحث عن الطعام أو الشراب أو أماكن الجذب السياحي الأخرى . فإنه سيصرف 50٪ من وقته في الفندق وسينظر إليه على أنه قاعدته الآمنة ومنزله البعيد عن بيته .

هذا وقد تشير الإحصائيات العالمية لمنظمة السياحة إن (50 -40 ٪) من دخل السائح يصرف داخل الفنادق وقد تصل إلى ٧٠٪ موزعة على الخدمات التالية:

- **خدمات الإقامة(الإيواء)** Accommodation services
- **خدمات الطعام والشراب** Food and Beverage Services
- **خدمات تكميلية أو مساعدة** Ancillary Services

وتشمل هذه الخدمات، خدمات التسلية والترفية والخدمات الصحية وخدمات الاتصالات والخدمات المصرفية...الخ.

كما وأخذت الفنادق الحديثة لا تقوم بعملية الإيواء فقط وإنما أخذت تقدم كل التسهيلات والحاجات الضرورية للإنسان والسائح الحديث مثل المأكولات والمشروبات ، والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية الليلية والمسا بح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة ...... الخ).

مما تقدم ... تعدّ صناعة الفنادق من الصناعات القديمة جداً وأن ظهور الفنادق في العصور الأولى يرتبط ارتباطاً وثيقاً بظهور الضيافة نفسها ، فالضيافة أصلاً كانت من أعظم مآثر الحضارات القديمة وخاصة في بلاد الشرق القديمة ولكن الضيافة التي كانت في بلاد الشرق كانت ضيافة مجانية ولعل هذا كان السبب في تأخير نشوء الفنادق في هذه البلاد لاشتهار أهلها بكرم الضيافة المجانية.

ولغرض إعطاء فكرة عن التطور التاريخي لصناعة الفنادق لا بدّ أن نتطرق إلى أصل كلمة الفندق .

الآن نستطيع تقسيم العصور التاريخية لصناعة الفنادق " Hotel industry " **إلى ثلاثة مراحل هي :**

العصور القديمة :

سميت بعصور الخانات البدائية التي تعتبر النواة الأولى للفنادق ، انتشرت وازدهرت هذه الخانات ، في حضارة وادي النيل والرافدين وفلسطين وخاصة في الأماكن التي تمر منها قوافل التجارة بسبب حاجة هذه القوافل إلى الراحة والمياه ولهم و لحيواناتهم (الجمال). وقد ذكر شيري أستاذ مادة إدارة الفنادق بجامعة كور نبل أن أقدم الخانات كانت في مصر القديمة (كفنادق صغيرة وبيوت للبيرة) وكانت مؤنثة وفيها الخادمات يقمن بخدمة النزلاء ، وفي بابل ونينوي كانت الخانات تأوي كبار التجار والأثرياء ، وكانت الأجور عينية آنذاك لأن النقود لم تظهر إلا في القرن السادس قبل الميلاد . وقد كثرت هذه الخانات قرب الأماكن الدينية كفلسطين ومكة المكرمة والمعابد في اليونان ، أما في روما فقد كانت بيوت البريد تستخدم كأماكن للإيواء .

العصور الوسطى:

وفي العصور الوسطى تطورت الخانات وأصبحت كبيرة الحجم ومقسمة إلى قسمين غرف بسيطة للفقراء. وأخرى فاخرة للأغنياء وفيها أماكن للطعام ، وبدأت تختفي منه الإسطبلات عند ظهور النقل بالقاطرات البخارية في أروبا وفي المدن الكبرى التي يزورها الغرباء . وقد أشار الرحالة العرب إلى النزل والخانات في مؤلفاتهم فقد ذكر ابن حوقل في كتابه "صورة الأرض " عن أن الفنادق والحمامات كانت منتشرة بكثيرة في العراق وبلاد ما وراء

النهر إضافة إلى لبيا وتونس وكانت القيروان مشهورة بكثرة فنادقها (خاناتها وحماماتها) . أما ابن جبير فقد تحدث طويلاً عن الخانات في سورية وعن الطرق التجارية مثل حلب ودمشق . وقد ورد الحديث عن الخانات والخدمات المرافقة لها مثل توقير الأمن والطعام والشراب والراحة في رحلات ابن بطوطة والرحالة ماركو بولو.

العصور الحديثة :

في العصور الحديثة وبعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية بدأت رؤوس الأموال تستثمر فيها باعتبارها صناعة مربحة حتى أصبحت في الوقت الحاضر صناعة متميزة لها خصائصها و أنظمتها وقوانينها و أعرافها . فقد وصلت هذه الصناعة إلى قمتها وصلت إلى أعلى درجات التطور من حيث الإدارة والتنظيم في الولايات المتحدة، إذ بلغت بعض الفنادق فيها إلى حد الكمال في الخدمة، وإلى عدد الغرف قد يصل إلى (5000) غرفة، فقد أنتج في عام 1996 فندق في لاس فيغاس (ناضحة سحاب) أعلى من برج إيفل ويضم (1500) غرفة، ويحوي إضافة إلى الخدمات المعروفة من مطاعم ومعارض تجارية فخمة وغيرها ، حديقة ملاه تحتوي على أنموذج لأحد الجبال الروسية بارتفاع /٣٠٣/ أمتار ومصعد يرتفع بسرعة /٩٠/ كم ساعة، وقد بلغت تكاليفه /٥٥٠/ مليون دولار . وفي أوروبا تطورت الفنادق بشكل كبير. بسبب عدد السياح الذين يزرون أماكن السياحية في أوروبا كل عام ولكنها تبقى أقل تطوراً من الفنادق الأمريكية .

الفصل الثاني

تصنيف المنشآت الفندقية

مقدمة :

إن للفنادق تصنيفات متعددة وأنواعاً مختلفة، فقد صنفها أحد الكتاب إلى فنادق المؤتمرات البرجية، وفنادق المدينة، وفنادق المنتجعات، والفنادق الجبلية، وفنادق السياحية، وفنادق المطارات، والموتيلات، وقرى العطل والمخيمات .

وكاتب آخر يصنفها إلى أنواع عدة هي: الفندق، الفندق المفروش، البنسيون العائلي، منازل الاستجمام، فنادق المشاتي، المخيمات والمعسكرات، فنادق المصياف والقرى السياحية، البيت المفروش، المأوى الريفي " الاوبيرج"، الاستراحة (المطعم)، منشأة المياه المعدنية، بيوت الشباب، بيوت الإجازة العائلية.

وإذا حاولنا تقسيم الفنادق التي تعتبر أوثق المنشآت صلة بالسياحة وأكثرها اعتماداً على السياحة إلى أنواعها المختلفة لوجدنا أنها تختلف باختلاف طبيعتها والغرض الذي أنشأت من أجله في أي بلد من البلدان السياحية. وبصفة عامة تقسم إلى:

١- تقسيم الفنادق من حيث *الملكية* Ownership :

فنادق قطاع خاص محلية (Local) أي أن رأسمال المستثمر وإداراتها محلية أو وطنية، الشركات والسلاسل الفندقية عالمية (International)، الحكومية، المختلطة (المشترك) .

٢- تقسيم الفنادق حسب الموقع :

فنادق المدن: وتكون داخل المدن الكبرى والصغرى ويؤمها السياح ورجال الأعمال وأصحابه تصل من(٥٠ ـ ٣٠٠٠) غرفة .

فنادق السواحل : وتكون موجودة بالقرب من السواحل الشهيرة وغالباً ما تكون ضخمة وموسمية . وخدماتها متنوعة وأعظمها على سواحل ميامي والكاريبي و مونت كارلو .

٣- تقسيم الفنادق من حيث الخدمات :

الفنادق التجارية: وهي الأكثر انتشاراً في الولايات المتحدة إذ تشكل ٧٥ ٪ من الفنادق فيها ، وتركز عموماً على رجال الأعمال وسياحة المؤتمرات والحفلات. وهذه الفنادق انتشرت نظراً لازدياد الحركة التجارية والصناعية ومركز هذه الفنادق في المدن الكبرى والضخمة ، طوكيو ، باريس، نيويورك، لندن، ....

فنادق العبور (الترانزيت) Transit Hotels:

وهي الفنادق السريعة تصنف حسب الموقع والخدمات ، ويمكن أن نقسم فنادق العبور إلى الفروع الآتية :

فنادق المدن Down-Town Hotels :

فقد أصبحت اليوم هذه الفنادق تنشأ في المدن والعواصم الكبرى وينزلها عدد كبير من المسافرين العابرين، كما ينزلها بعض السائحين العاديين، فليس هناك ما يمنع من أن تقدم هذه الفنادق هي الأخرى نفس ما تقدمه غيرها لنزلائها من شتى وسائل الراحة والمتعة.كما يراعى فيها الحمامات ودورات المياه ، وتزود أحياناً أنواع الحمامات المختلفة من ساخنة وبخارية ومغطس وأماكن خاصة بالتدليك، كما يوجد بها كذلك صالونات للحلاقة للرجال والتجميل للسيدات ومحل لتلميع الأحذية ويستطيع المسافر

العابر براً أثناء إقامته أن يقص شعره والقيام بالاستحمام والراحة وفي نفس الوقت يعطي ملابسه المتسخة لغسلها وكيها. كما تقدم وجبة خفيفة مصحوبة ببعض المشروبات.

فنادق المطارات Airports Hotels:

تعد فنادق المطارات من الأنواع المستحدثة التي تنشأ بالقرب من المطارات بقصد إيواء المسافر العابر الذي يضطر بسبب من الأسباب إلى التوقف عن مواصلة رحلته كعطل في محرك الطائرة أو بسبب رداءة الأحوال الجوية أو تغيير طائرته أخرى تحمله إلى جهة الوصول النهائية.

وهذا النوع من الفنادق مزود بكافة وسائل الراحة اللازمة للمسافرين من حيث المأوى. فيوجد بالفندق مطعم كامل، وأحياناً يتناول النزلاء طعامهم في نفس مطعم ركاب الترانزيت، هذا مع توفير أماكن خاصة بخدمة الأدوار بالفندق لخدمة المرضى في غرفهم أو تقديم وجبات الإفطار وتجهيز الغرف بكافة المستلزمات الصحية وللمعيشة مع مراعاة توفير مواد عزل الصوت في جميع الغرف وجعل زجاج النوافذ مسدودة حتى لا ينزعج النزلاء أثناء نومهم من أصوات الطائرات عند إقلاعها.

وهذا النوع من الفنادق يؤدي خدمات كبيرة لشركات الطيران المختلفة.

فنادق راكبي السيارات Motor- Cars- Hotels :

وقد أخذ بانتشار واسع في معظم بلدان العالم السياحية هو فنادق السيارات (الموتيلز).

وهذا النوع من الفنادق ينشأ على طول طرق السفر الطويلة ويتم بناؤها بطرق مختلفة سواء في شكل شاليهات متفرقة يحتوي كل منها على غرفة للنوم ملصق بها مكان للسيارة، أو شاليهات مجمعة وبها أيضاً أماكن للسيارات. وأحياناً يتوسط هذه الشاليهات فندق صغير ولكن من المهم أن تكون هذه الأماكن بعيدة الطرق العامة والضوضاء ، كما تزود بكافة

الخدمات.وأول موتيلات أنشأت في الولايات المتحدة الأمريكية على جانب الطرق الرئيسية والطرق الحديثة (Highway).

كذلك نجد اليوم في البلدان الأوروبية الاهتمام في الموتيلات بسبب التطور الحديث لطرق المواصلات وبالتالي رغبة السائح لسياحة بواسطة سيارته الخاصة وأطفاله وعائلته لكي يستطيع الاستمتاع بمناظر الطبيعة الخلابة والاستراحة في أي مكان يعجبه هذه العوامل دفعت كثير من الشركات بإنشاء الموتيلات على الطرق الرئيسية لاستقبال السياح وتقديم أفضل الخدمات(إيواء وطعام وشراب ـ وصيانة وإدامة السيارات...وكذلك تضم مسبح صيفي وشتوي مسابح خاصة بالأطفال وقاعات للتسلية وممارسة بعض أنواع الرياضة مثل البولنك والبليارد والتنس والمنضدة..الخ). واحتوائها على ساحة وقوف للسيارات (Parking) . وأصب الموتيل يضم (٥٠) غرفة بدلاً من عشرة غرف وأصبحت الغرف أكثر تطوراً وخدمة حتى أصبح الموتيل يحتوي على (Apartment) وكابينات مهيئة لاستقبال السياح.

من الدول الأوروبية المتطورة في هذا المجال (إيطاليا) حيث بدأت أيضاً بإنشاء الموتيلات بجانب الطرق الرئيسية الحديثة(Auto Strads) ويلاحظ أن الطاقة الاستيعابية كبيرة جداً أي حوالي(١٠٠) سرير ويوجد كذلك أكبر من العدد حيث يضم(٢٠٠- ٣٠٠) سرير وحتى إلى (٥٠٠)سرير .

المنتجعات Resorts :

وتكون عادة قرب المناظر الطبيعية أو الغابات أو الجبال أو البحيرات أو المياه المعدنية، يتوفر في المنتجعات كافة الخدمات التي يطلبها السائح من مسابح وملاعب وبريد وهاتف وأسواق ومصايف ونوادٍ ......الخ . فمثلاً دزني وولد في أورلاندو وفلوريدا متخصص كمنتجع بوجود ألعاب ومشاهد تشكل المشوق الرئيسي قي المنتجع . ومنتجع (بيرير) في ولاية فرجينيا الغربية

بالولايات المتحدة .ومن مزاياها أن يكون موقعها بالقرب من مقومات جذب سياحية وبنفس الوقت تقدم خدمات متكاملة للسياح .

فنادق الإقامة : Residential Hotels

وهذه الفنادق هي النوع الأكثر شيوعاً في السنوات الأخيرة. ويمكن للنزيل أو المتردد عليها أن يقيم فيها لمدة طويلة Long Stay إذا لزم الأمر . وإن كان بعض الفنادق تفضل الإقامة القصيرة والمحدودة لاعتبارات إن النزيل لمدة قصيرة أكثر ربحية للفندق.

وفي المدن الكبيرة التي يتردد عليها نوعيات مختلفة من النزلاء قد تصل مدة إقامتهم ما يزيد عن الشهر أو الثلاثة أشهر متصلة نجد أن هذا النوع من الفنادق مرغوب فيه عن الأنواع الأخرى ، وينافسه في هذا المجال فنادق الشقق التي تحتوي على عدد من الشقق ، وتتيح للنزلاء الاستفادة من خدمات عامة في الفندق أو الاستقلال في المعيشة .

وفي مدينة مثل " دبي" في دولة الأمارات العربية بدأت مثل هذه الفنادق في انتشار نظراً لكونها مدينة تجارية تعج بالعديد من التجار والوافدين والمترددين سواء في المنطقة الحرة المعروفة باسم (جبل علي) أو ميناء دبي نفسها وهي ميناء على الخليج العربي ذات شهرة كبيرة ، و جاذبية خاصة تساعد سرعة التطور والمرافق العامة على اتساعها وتنوعها وإشباعها لرغبات النزلاء على مختلف مستوياتهم .

وفنادق الإقامة ــ تتواجد أيضاً على السواحل مثل (طابا) التي كانت محل نزاع في اتفاق السلام بين مصر وإسرائيل . ولم تتنازل عن حيازتها (إسرائيل) إلا بعد الحصول على تعويض كبير عن المنشآت والمرافق المحيطة به ، بخلاف عقود الإشغال الطويل التي كانت تضمن لهم نسبة إشغال عالية جداً .

وفنادق الإقامة تناسب كثيراً رجال الأعمال وأصحاب الأعمال المترددين من وقت لآخر ويمكنهم الحجز فيه لمدد طويلة نسبياً أو الحجز المسبق شبه المنتظم.

ولهذا النوع من الفنادق (للإقامة) يفضلها الأجانب ورجال الأعمال ، وعادة ما تكون في المدينة الكبيرة ، وفي الموانىء التي يرتادها الكثير من المسافرين والسياح وغيرهم من رجال الأعمال .

الفنادق المؤقتة Temporary Hotels :

وهي تشمل المعسكرات وتجهيز بكافة ما يلزم للإقامة من أثاث ضروري وتتوفر فيها الأدوات الصحية والإضاءة والمياه الصالحة للشرب والاغتسال. وفي بعض الحالات تسمى بالمخيمات (Camping) .

ويجب أن يتوفر للمعسكرات مكتب للإدارة التي تقوم بالإشراف عليها.

الفنادق الموسمية Seasonal Hotels :

وهي تختلف عن الفنادق السياحية من حيث نوع النزلاء ومدة الإقامة إلا أنها لا تختلف في الواقع من حيث التنظيم الداخلي والإدارة عن الفنادق السياحية.

فالفنادق الموسمية بصفة عامة هي تلك التي تلجأ إليها النزلاء لقضاء فترة معينة تكون في العادة طويلة نوعاً ما أثناء موسم الشتاء أو موسم الصيف، وفقاً للموقع والعوامل الطبيعية التي تمتاز بها المنطقة الواقع بها الفندق- سواء أكانت لقضاء عطلة الصيف على شواطئ البحر أو لقضاء فصل الشتاء على الجبال الثلجية للتسلق أو التزحلق أو الاستشفاء أو الاستمتاع بالمناخ المعتل الجاف.

ونزلاء الفنادق الموسمية في حاجة دائمة للتسلية والترفية التي تجعلهم لا يشعرون بالملل خلال الفترة الطويلة التي يقيمون فيها عادة بالفنادق.

فنادق المقامرة :

تتميز بكبر قاعاتها وتنوع خدماتها وهي من النوع الضخم ومثالها فندق MGM في لاس فيغاس في ولاية نيغادا الأمريكية إذ يحتوي على (٣٥٠٠) غرفة . وفيه أكثر من /١٢/ مطعماً وكافتيريا ويحتوي على خمسة طوابق تحت الأرض (مسا بح ، مسارح ، أسواق، الطوابق الأولى والثانية والثالثة للعب القمار) وفي هذا النوع من الفنادق توجد القاعات الضخمة للمؤتمرات والمسابقات (ملكات جمال ، الملاكمة ، جوائز الاوسكار).

بيوت الشباب والمدن الجامعية Hostel or Youth Houses:

وهي عبارة عن بيوت أو أقسام داخلية غرضها إيواء الشباب المحب للسفر والترحال والتعرف على بلاد أكثر وشعوب متعددة لقاء أجر زهيد. وتجد هذا النوع تشجيعاً في معظم البلدان وخاصة للشباب والطلاب منهم .لكي يجدوا فرصة لإغناء معارفهم وثقافتهم والاستجمام في بلدهم أو خارجه، أي ترمي بيوت الشباب إلى توثيق الروابط بين الشباب وتذويب الفوارق بينهم كما تعمل على توسيع أفاقهم وتزويدهم بمختلف المعلومات العامة عن بلادهم والبلاد الخارجية وإيجاد روح التعاون المشترك والتفاهم مع الجماعة وتنمية الوعي السياحي داخل وخارج البلاد بتشجيع الشباب من ذوي الدخل المحدود على القيام برحلات قليلة التكاليف والعمل على اجتذاب الشباب الأجنبي لزيارة البلاد والتعرف عليها وعلى حضارته القديمة ونهضتها الحديثة في مختلف الميادين. كما تعمل على تكوين الصداقات وتوثيقها بين شباب الوطن الواحد وبين شباب البلاد الأخرى وتنمية شعور المحبة وتدعيم السلام العالمي ورخاء الإنسانية. وأيضاً تربي في نفوس الشباب ملكة الاعتماد على النفس في القيام بترتيب الغرفة وطهو الطعام أحياناً بأنفسهم.وهي تقتضي تنظيم خاص للنقل والجولات، وتشرف عليها منظمات الشباب في كل دولة، وبالأخص في الدول الأوروبية الشرقية مثل يوغسلافيا بولونيا...الخ ،

وتسهيلات خاصة بشروط معينة ، مثل استخدام بيوت الشباب من أنواع وسائل المبيت التي تقدم لهم أسعاراً رمزية للمبيت والإطعام، أو أن بعض المؤسسات التعليمية والجامعات تقدم مقراتها كوسيلة مبيت لرحلات الشباب خلال العطل. غايتها ليس الربح بل خدمة الطلبة والشبيبة .

الفنادق المتحركة Rotating Hotels :

وهي الفنادق غير الثابتة والمتنقلة ولها أنواعه عدة منها :

الفنادق العائمة Floating Hotels:

ويقصد بها السفن الناقلة الكبيرة وهي عبارة عن مجموعة من الفنادق الثابتة وتشمل كل الفئات منها الممتازة والدرجة الأولى والثانية والسياحية وكل درجة منها عبارة عن فندق قائم بذاته ومستوف كافة اشتراطاته مثل فندق الأرض الثابت.والتي تقوم برحلات مثل (سفينة الحب الأمريكية Love Boat، وسفينة (الملكة اليزابيت) الضخمة التي تبحر من إنكلترا إلى أمريكا ورحلتها من (٧ ـ ١٠) أيام ومؤلفة من (٧) طوابق وبها / ١٢٠٠/ غرفة . وعدد العمال فيها حوالي /١٠٠٠/ عامل .

وقد توقف نشاط السفن أبان الحرب العالمية الأخيرة، ثم ما لبث أن عادت مرة أخرى لتخدم السياحة رغم تطور الطيران وامتصاصه عدداً كبير من السياح. فما زالت السفن الكبيرة تمخر عباب البحر والمحيطات حاملة السياح من أقصى الأرض إلى أقصاها حتى ولو كلفتهم هذه الرحلات نفس أسعار انتقالهم بالطائرات أو أكثر لأن السفر بالبحر فيه متعة واستجمال لرجال الأعمال وراحة لأعصابهم المرهقة. والمعيشة على ظهر السفينة تجعلهم يتمتعون بوسائل الترفية التي لا تتوفر في سواها من وسائل المواصلات هذا علاوة على أن السفر بالسفن يمكنهم من مشاهدة بلدان أكثر.

الفنادق البرية المتحركة Inland Rotating Hotels :

وهي تشمل عربات القطارات والعربات السيارات السياحية كما تتمثل في عربات النوم وعربات المطبخ الملحقة بالقاطرات وهذا النوع من الفنادق المتحركة نراها هي محكوماً بالحيز الضيق الذي يمكن التحكم فيه والذي ينعكس بالتالي على تكوينه وتنظيمه وعربات النوم تكون أحياناً من الدرجة الثانية معاً. وغالباً ما يلحق بعربات النوم عربة مطعم لإطعام المسافرين، وهي مزودة بكل ما يمكن أن يزوده به مطعم من مطاعم الفنادق الأرضية الثابتة،ويسمى هذا النوع من الفندق الخاصة بسكك حديد القطارات(Wagoner) وهي منتشرة في أوروبا أمريكا وكندا . مثل قطار راجستان في الهند أو قطار الشرق السريع (اكسبريس) من أوروبا للشرق، أو قطار عبر سيبيريا.

الفنادق الطائرة Air Hotels:

ويقصد بها غرف النوم أو الشقق الموجودة على متن الطائرات . ورحلتها أكثر من (٥) ساعات ، وأول من طور هذه الفكرة هي شركة ري جنت ايرالامريكية ورحلاتها من نيويورك إلى فرانسيسكو.وقد قلت أهمية الطائرات في الوقت الحاضر من ناحية النوم إذ قديماً كانت الطائرة تقطع المسافة من أمريكا أو أوروبا في يومين، فكان الراكب يحتاج إلى سرير ينام عليه بعد التطور الكبير في تحكم الطائرات في السرعة قضى على فكرة إيجاد أسرة في الطائرات واكتفى بتحريك المقعد إليها بحيث يمكن الاستلقاء أو الاسترخاء فيه.

لهذا يمكن القول أصبح الطيران أقوى العناصر المساعدة على ازدهار السياحة، لأنه يوفر في وقتنا الحاضر الراحة والأمان والطعام والشراب وخدمات أخرى مثل التلفون، الفاكس، تلفزيون، فيديو، وحتى النوم...الخ.

ومكنّ أي إنسان من أن يمضي إجازة قصيرة في أبعد بقعة على الأرض، بعد أن كان الانتقال إليها يستغرق أكثر من شهر بحراً.

سيارات البولمان Trailers (Rote):

ويطلق عليها لفظ (روتيل) أي فنادق على عجل. وهي عبارة عن سيارة مكونة من طابقين، يستعمل أحدهما نهاراً لمشاهدة معالم البلاد التي تزورها السيارة ويستعمل الطابق الآخر لنوم أفراد الرحلة بدلاً من الإقامة في الفنادق.

الفنادق العلاجية (Care) 0r Medical Hotels :

وتقع بالقرب من المياه المعدنية والكبريتية . يقصدها المرضى الراغبون بالاستشفاء والعلاج وبها حمامات وأطباء متخصصون بالعلاج الطبيعي ، وتكثر هذه الفنادق في النمسا وسويسرا وبلغاريا .....

الفنادق الرياضية :

وتكثر قرب المدن الاولمبية والملاعب الرياضية .حيث أن أغلب نزلاء ورواد الفنادق الرياضية من هواة الرياضيات الشتوية الجبلية كالتسلق والتزحلق.

والفنادق الجبلية تنشأ عادة في أحضان الجبال وهي بحكم بعدها عن العمران تحتاج إلى تخزين جميع المواد الاستهلاكية كالمأكولات والوقود ، وتتوفر فيها ورشة لإصلاح السيارات وقسم لغسل وكي الملابس، ومحل للحلاقة وأن أمكن مكتب بريد وتلغراف واتصالات محلية ودولية.

وأحياناً تقوم هذه الفنادق الرياضية وفقاً لما تتحكم من مساحة الأرض بإقامة المنشآت لبعض اللعبات المختلفة مثل ملاعب التنس والكولف والسكواتش أو حمامات السياحة أو أجهزة الحمامات البخارية.

فنادق مؤتمرات Convention Hotels :

وهـي عبـارة عـن منـشأة إيـواء تحتـوي علـى مرافـق وخـدمات خاصـة لمجموعـات كـبيرة بعقـد مـؤتمرات أو اجتماعـات أو لقـاءات. ويـضم فنـدق المؤتمرات النموذجي قاعة عرض كبيرة واحدة على الأقل وعدداً من غرف الاجتماعات والمآدب ويوجد في إيطاليا في مدينة مونتاكاتيني (Montecatini) مجمع سياحي كبير جداً مخصص لاستقبال الزائرين لأغراض العلاج وكذلك يقدم خدمات للمؤتمرات حيث يضم عدة صالات متعددة الخدمات ويرتبط هذا المجمع بقمر صناعي عالمي (Satellite) ليسهل عملية الاتصال وتبادل المعلومات خلال فترة انعقاد المؤتمرات العلمية والمهنية والاقتصادية وبعدة لغات عالمية.بالإضافة توفر كافة خدمات من استخدام أجهزة الحاسوب والفاكس والمعدات الأخرى .

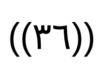
تقسيم الفنادق من حيث الدرجات :

وهذا التقسيم عالمي وهذه الدرجات كالتالي : الدرجة الممتازة، الأولى، الثانية، الثالثة.

ـ **تقسيم الفنادق من حيث النجوم:** فنادق الخمس النجوم تعد أرقى الفنادق ثم أربع وثلاث نجوم ونجمتان ونجمة واحدة

ـ **تقسيم الفنادق من حيث الأسعار:** منها غالية جداً، غالية، متوسطة، ثم اقتصادية، ثم رخيصة........الخ.





الفصل الثالث
القرى والمجمعات السياحية

المراكز السياحية:

يعتبر الهدف الأساسي للسائح والمكان الذي يقصده لإشباع رغباته.

الأمكنة السياحية:

في العملية الاقتصادية تتم صناعة السلعة أو تأدية الخدمة وفق سلسلة متتابعة ومتكاملة من الأعمال والمراحل والتخصصات، أما في العملية السياحية فتتم تلك الأعمال في آلية وتفاعلات محورها أنشطة ومهام وأجهزة تتوضع بين قطبي العملية السياحية وهما:

القطب الأول: وهو السائح بدافع سفره ومصدره وفئته وإمكانياته وحرية السفر وعلاقتنا معه .

القطب الثاني: وهو المكان السياحي بمزاياه والخدمات المتوفرة فيه والأنشطة والأجهزة والتنظيم الذي يسوده.

تعريف المكان السياحي: "هو المكان الذي يصبح هدفاً من أهداف السياحية التي يطلب السياح زيارتها وتبدو أهميته نتيجة لما يتمتع به من عوامل جذب سياحية التي لموقعة بالنسبة لوسائل المواصلات أو التسهيلات السياحية التي ينعم بها " .

فبالنسبة للمكان السياحي، هناك شروط محددة يجب أن تتوفر فيه حتى يمكن إطلاق الصفة السياحية عليه، ولكن يكون صالحاً للاستقبال

في مجال السياحة. فهناك أمكنة عديدة مثل شاطئ البحر والجبال والآثار والأسواق والمصايف ... الخ.

تبقى تسميتها (شاطئ ـ جبل ـ موقع أثري ـ سوق ـ قرية)، حتى تكتمل بها تلك الشروط، وعندما نقول شاطئ سياحي صالح للسياحة، أو جبل صالح للمناظر الطبيعية، أو موقع أثري سياحي متاح للسائح، أو قرية اصطياف أي أننا لا يمكننا أن نطلق بسهولة على المكان صفة إنشائية حتى يكتسب الصفة السياحية، كان نقول: (جميل ـ ساحر ـ هواء عليل ـ حالم ـ رمال نقية ـ أشجار باسقة ـ جنة الله في أرضه ـ مهد الحضارات .. الخ.). كل هذه الكلمات قد تكون حقيقية لكنها لا تكفي لأن نقول عن واحد من تلك الأمكنة أنها سياحية، حتى تتحقق فيها الشروط التالية:

الشرط الأول: أن يكون مشوقاً للسياح، ومرغوباً لديهم أي أن يكون هناك طلب سياحي على ذلك المكان وبقدر ما يكون الطلب شاملاً لأوسع شريحة من السياح وأكبر عدد منهم بقدر ما يدخل ذلك المكان ميدان السياحة، فالمواقع الدينية مثلاً تهم الفئة التي تعتقد بها وتقدسها فقط، والاصطياف يهم فئة السياح ذوي البلاد الحارة، والشواطئ أو الشمس تهم ذوي البلاد الباردة .. الخ. لكن مكاناً جميلاً وساحراً وفيه المزايا ولا يجد طلباً سياحياً لا يمكن اعتباره سياحياً.

الشرط الثاني: أن يكون متاحاً (أي مسموحاً بزيارته)، وأن تكون عملية الوصول إليه محققة وسهلة في كل الأوقات ومن جميع الجهات فمنطقة الجبهة أوالمناطق العسكرية، أو الموقع المحظورة أو الممنوع زيارتها لأسباب عديدة تخرج من السياحة.

الشرط الثالث: أن يكون المكان مجهزاً بالخدمات السياحية الأساسية(المبيت ـ الطعام ـ النقل)،والمكملة للسياحة: (ترفيهية ـ وتجارية ـ

وشخصية للسائح)، والخدمات العامة كالنظافة والأمن والصحة والدلالة الطرقية ، الأوضاع العامة للبلد أو المنطقة.

وقد دلت الدراسات السياحية على وجود خمس فئات رئيسية من الأمكنة السياحية أو التي يمكن تحويلها إلى أماكن سياحية بتوفر الشرط السابقة،وهي:

الفئة الأولى (أماكن تعتمد عليها الطبيعة):

مثل الجبال ـ الكهوف ــ الشواطئ ــ الصحراء ـ الينابيع...الخ. وخاصة منها التي لها مزايا تؤهلها لتستخدم كمصايف أو مشاتي ــ والأماكن الرياضية والسياحية ــ وأماكن نقاهة أو نزهات،واستجمام بحري.ومن الأمثلة هذه المصحات ما هو موجود في إيطاليا ــ منطقة مونتكاتيني (Montacatini) ــ ساحل البحر الميت.

الفئة الثانية (أماكن تعتمد على المواصلات):

مثل المطارات والموانئ ومحطات وخطوط السكك الحديدة، أو مفارق الطرق الدولية، أو مراكز الاستراحات الطرقية الكبيرة.

الفئة الثالثة (أماكن تعتمد على الثقافة):

مثل المراكز الأثرية أو المواقع التاريخية ذات الطابع المعماري الفريد والأبنية التي لها طابع خاص أو شهرة، كما تشمل المراكز التعليمية أو البحث العلمي، أو مقرات المؤتمرات أو مراكز الفنون والمتاحف، والمدن الشهيرة بفن الموسيقى، ومواقع الأحداث الاجتماعية والسياحية، والمدن الشهيرة بالفن المسرحي، كما تشمل المواقع والمراكز التي لها أهمية دينية، أو طابع تقديس مثل مواقع الحج والزيارة والمقامات، والقبور الخاصة بالرجال العظماء.

الفئة الرابعة (أماكن لها أهمية اقتصادية) :

وتضم المراكز الاقتصادية(مراكز المعارض الدولية ومراكز الأسواق والبورصة)ومدن التجارة الدولية والأحداث الاقتصادية العالمية. وبشكل مواقع التجمعات البشرية لأهداف اقتصادية.

الفئة الخامسة (أماكن لها أهمية سياسية بحتة) :

مثل العواصم والمراكز البشرية أو أمكنة ترتبط بشهرة شخصيات تاريخية أو أعمال إنسانية خالدة، كعجائب الدنيا والمنشآت الخارقة..كما تضم المواقع التي تجذب الإنسان للهو والمرح والمتعة مثل مدينة لاس فيجاس (للقمار) وجزر المتعة، أو مدن الملاهي، أو حدائق الحيوان...وقد برزت أساليب ومبتكرات عديدة في عالم السياحة لاجتذاب السياح، مثل ديزني لاند وسكس فلاج، وماجيك مونتن في أمريكا، ومختلف الأنواع منها في أنحاء العالم.

والمناطق التي تتبع نظماً اقتصادية خاصة و بها مناسبات سياسية خاصة (الأماكن المقدسة الدينية ـ المهرجانات والاحتفالات الوطنية ـ المؤتمرات السياسية).

٢- مفهوم المدن والقرى السياحية :

تعريف المدينة السياحية: بأنها عبارة عن مجمعات سياحية تحوي على أن لا يقل كل مجمع عن (٥٠٠) غرفة للسكن ومشيدة من المواد التي لها قابلية على الاستعمال لفترة طويلة والهدف منها تقديم أفضل الخدمات السياحية والفندقية لإشباع رغبات السائح.

أما القرية السياحية: فتكون قرية قائمة بحد ذاتها حسب طاقاتها الاستيعابية التي تكون أقل من المدينة السياحية ويمكن أن تضم المدينة السياحية الكبيرة عدة قرى سياحية تابعة لها وهذا متوفر في الدول المتقدمة

سياحياً مثل(إيطاليا ـ فرنسا ـ سويسرا ـ النمسا) والمدن السياحية هي نماذج سياحية تحتوي على عدة منشآت فندقية منتظمة وموزعة بشكل متناسق داخل المدينة منها ،(Hotels - Houses – Bungalow- Vile - Tourist House) وغالباً ما تكون الفنادق من درجات مختلفة (درجة أولى A ودرجة ثانيةB).

الشروط الأساسية لنجاح القرى السياحية:

ـ تركيز القرية السياحية: يجب اختيار موقع سياحي يؤمن جواً هادئاً للسائح وليس بعيداً عن المناطق الآهلة بالسكان.

ـ يجب أن تتجه القرية السياحية نحو الشاطئ أو البحر أو الجبال أو غير ذلك من مراكز الاهتمام ويجب أن تحتوي الغرف على شرفة مطلة ولوازم صحية كاملة.

ــ يجب أن يراعى التصميم الهندسي طابع المنطقة ومناخها وكذلك دوافع وميول السياح.

ـ ولا بدّ أن تحتوي القرية السياحية على التجهيزات والخدمات اللازمة كاملة والمسابح والملاعب الرياضية والمطاعم والأحياء التجارية ،(سوبرت ماركت) .

ـ لابدّ من القيام بالإعلام والإشهار بكل النشاطات بما فيها الداخلية والخارجية.

ـ الاعتناء الكامل بالخدمات ويجب إحداث مطاعم ذات طابع خاص لتوفير التنوع.

ـ أهمية التنشيط في مثل هذه القرى.

ـ يجب عرض أسعار خاصة بالأطفال، كما يجب توفير التجهيزات اللازمة لهدوء الأولاد وبناء دور حضانة ورياض الأطفال في المدن والقرى السياحية.

ـ يجب أن تكون الخدمات المقدمة للسياح في مستوى ثمن الإقامة المدفوع كما أنه تتحتم تجنب الشطط في تحديد أسعار المشروبات والخدمات الأخرى.

ـ ربط المدينة أو القرية السياحية بطرق مواصلات حديثة حتى يتمكن السائح من الوصول إليها بسلام واطمئنان، إضافة إلى وجود ساحة وقوف للسيارات الخصوصية للسياح (Parking) وكذلك ورشة لتصليح وإدامة هذه السيارات، ومحطة تعبئة بنزين...الخ.

ثانياً-المخيمات السياحية: Tourist Camps

حيث أنشأت أول مخيم سياحي باسم (كلوك ـ سربيا) بالقرب من العاصمة اليوغسلافية بلغراد عام ١٩٥٦. وتقسم المخيمات السياحية إلى نوعين:

<u>النوع الأول:</u> المخيمات السياحية التجارية(هوتيل يضم مخيم سياحي)وتقوم بإنشاء هذا النوع الشركات السياحية التي تعتبر اقتصادها واحد منها، وتكون إدارة المخيم السياحي من قبلها يعمل هذا النوع طيلة أيام السنة (النوع المفتوح).

<u>النوع الثاني:</u> المخيمات السياحية للراحة والاستئناس(Rest Houses) وتسمى بالمخيمات الموسمية وتعمل فقط في فترة الصيف وتقوم بإنشاء شركات غير سياحية قد تكون شركات زراعية (غابات مثلاً) وتدار من قبل هذه الشركات.

هذين النوعين من المخيمات السياحية خاضعة لجميع الأعراف والأنظمة واللوائح القانونية السياحية المعمول بها في تلك الدول السياحية.

من الشروط الهامة لإنشاء المخيم السياحي:

ـ اختيار المكان أو الموقع المناسب.

ـ تأمين المتطلبات الأساسية مثل الماء والكهرباء والتلفون...الخ.

ـ القرب من الجزر أو البحر أو الأنهار والغابات الملائمة.

ـ بعيدة قليلة من القرى السكانية والأفضل قريبة من الأسواق التابعة للقرية لغرض حصول السائح على توفير متطلباته من الطعام والشراب..الخ.

ـ ضرورة توفير المواصلات لغرض تأمين وصول السائح إلى المخيم السياحي.

ـ الإدارة الجيدة ويقصد بذلك توفير الكوادر المتخصصة في هذا المجال لإدارة وتنظيم المخيم السياحي بشكل سليم يهدف إلى إشباع رغبات السائح داخل المخيم.

حيث المخيمات السياحية تطورت وأخذت أشكالاً غير السياحية منها:

مخيم السيارة، مخيم العربات، مخيم القوارب

(Auto CAMP, CARAVAN CAMP, YAHT CAMP)

أنواع المخيمات السياحية:

الغرض من إقامة المخيمات السياحية هو الترويح عن النفس والاندماج في الحياة الطبيعية في المناطق الخلوية بعيداً عن الضوضاء المدينة.

وقد أخذت حركة المخيمات عدة أشكال منها ثلاثة أشكال على درجة كبيرة من الأهمية وهي:

ـ حصر جهود في وضع القواعد الأساسية للمخيمات مثل قواعد الإدارة ـ التنظيم ـ الصحة ـ السلامة ـ البرامج ـ أشخاص الإدارة أنفسهم.

ـ انتقال عصر التخييم من الفردية إلى الجماعة وذلك بتعاون كافة الأفراد (المنتظمين ـ الإداريين ـ وكالات السفر ـ المجالس ـ الوكالات الاجتماعية....الخ).

ـ أصبح نظام التخييم من أهم الأنظمة التي تذوب فيها الفوارق بين الطبقات.

المخيمات من حيث الإقامة:

ـ **مخيمات الأطفال (أعمار ١٠- ١٤)**: تهدف هذه المخيمات على تعويد الصغار حمل المسؤوليات التي تتناسب مع قدراتهم مع توالي تشجيعهم على تنمية الثقة بالنفس. وتحتاج هذه المخيمات إلى مشرفين على درجة عالية من الخبرة والكفاية.

ـ **مخيمات الفتيان (من سن١٤- ١٨سنة)**: تعتمد على تحقيق الكثير من التوازن بين احتياجات الفتى ونظرة المجتمع إليه.والهدف منها تغيير الجو للفتيان وخاصة أنهما في مرحلة المراهقة التي تنتاب فيها الفتيان نوبات من الصراع النفسي نتيجة للتغيرات الجسيمة والفسيولوجية التي يحس إزاءها أنه لم يعد طفلاً يعتمد على أسرته اعتماداً كلياً وإنما أصبح إنساناً أخر يسعى إلى إثبات ذاته في حياة استقلالية.

ـ **مخيمات الشباب (١٨- ٢٥ عاماً)**: وهي مرحلة يهتم فيها الفرد بذاته ومظهره ويطمح في أن يلفت النظر إليه يمارسه من ألوان النشاط العنيف مع ميل إلى حياة الجماعة على أن يكون له رأي في اختيار أعضائها(ضمان حرية الرأي بما لا يتنافى مع المبادئ التي يقوم عليها بناء المجتمع).

ـ **مخيمات المرضى**: تقام هذه المخيمات للمرضى لإتاحة الفرصة لهم للحياة في جو يغاير الجو الذي يعالجون فيه وتنمو هذه المخيمات عادة في ظل رعاية طيبة.

ـ **مخيمات المعوقين**: المعوقون هم ذوو العاهات أو ضعاف العقول وتهدف هذه المخيمات إلى إتاحة الفرصة لهم لاكتساب قدر من الخبرات والمهارات تناسب ظروفهم.

ـ **مخيمـات الجـانحين:** تعـد مخيمـات لإيـواء الجـانحين لدراسـة أسـباب انحـرافهم مـن النـاحيتين النفـسية والاجتماعيـة ومحاولـة إيجـاد عـلاج هـذه الأسباب.وقد تتخذ هذه المخيمـات بعد فترة مـن العـلاج لتأهيل روادهـا للحيـاة العامة.

ـ **المخيمات الفنية:** وهذه المخيمات تقام لممارسـة أنـواع مختلفـة مـن الفنـون مثل الفنون الموسيقية أو المسرحية أو الفنون التشكيلة ويمارس الهواة والفنـون هـوايتهم في هـذه المخيمـات بعيـدين عـن حيـاة الـضوضاء وفي جـو يـسمح لهـم بالإبداع والخلق.

ـ **مخيمـات العـائلات:** تعتبر هـذه المخيمـات أصعب أنـواع المخيمـات فهـي تحتاج إلى برامج متعددة لتقابل مراحل النمـو المختلفـة لمرتاديهـا ، علـى أن هـذه البرامج يجب أن تتسم بشيء غير قليل من المرونة.

ـ **المخيمات الترويحية:** تقام هذه المخيمات بغرض الترويح وخصوصاً خلال فـصل الـصيف وتقـام بجـوار المرافـق المائيـة وعلـى شـواطئ البحـار والـبحيرات والأنهار وأصبح روادها من جميع فئات الشعب.

طاقة المخيمات:

تختلف طاقة إقامة المخيمات من بلد إلى أخر، كما تختلف السعة حسب الغرض الذي خصص المخيم من أجله. فهناك مخيمات مؤقتة ومخيمات دائمة.

المخيمـات مهمـا اختلفـت مـستوياتها وأحجامهـا يجـب أن تـشمل المنـشآت التالية:

ـ **الاستعلامات.**

ـ **إدارة المخيم.**

ـ **المخازن.**

ـ **معدلات المرافق.**

ـ قاعة السينما والمسرح.

ـ المستشفى.

ـ الملاعب والمنشآت الرياضية.

ـ السوق والكافتيريا.

ـ الإذاعة.

أدوات التخييم:

ويمكن تقسيم أدوات التخييم (المخيمات) إلى ما يلي:

أدوات ومهمات الإقامة وتشمل:

أدوات النوم: سرير ـ مرتبة ـ مخدة ـ ملاية سرير ـ كيس مخدة ـ بطانية ـ فراشة أرض ـ أرضية خشب إذا أمكن.

أدوات التخييم: خيمة نوم ـ خيمة أكل ـ مظلة ـ فانوس ـ علم الدولة ـ الفأس ـ جاروف ـ صاري علم ـ مقطف ـ شوكة ـ وتدار الخيمة لدورة المياه (في حالة عدم وجود دورة مياه مبنية).

أدوات صحية ونظافة : جردل ـ مقشة ـ فنيك ـ خرطوم ـ إبريق مياه.

أدوات الإعاشة وتشمل:

منضدة أكل ـ مقاعد ثابتة أو متحركة ـ طاسات للقلي(مقاسات مختلفة) ـ مصفاة ـ مخرطة ـ حلل(مقاسات مختلفة) ساطور ـ كيس ـ مفرمة خشب ـ سكاكين مقاسات مختلفة للمطبخ ـ ملاعق كبيرة للغرف والتقليب ـ ورق مياه الألمنيوم ـ كوب صباح ـ براد شاي ـ ملاحات ـ صواني مقسمة بعدد النزلاء ـ سكرية ـ ميزان ـ فوط مطبخ ـ مغرية ـ أطباق ـ ثلاثة أفران ـ بابورات غاز ـ فناس مياه بحنفية في حالة عدم وجود شبكة مياه ـ صناديق للقمامة.

الأدوات التدريبيــة التخصــصية ســواء أكانــت رياضــية أو كــشفية أو عسكرية أو غير ذلك طبقاً للهدف من إقامة المخيم: كرة قدم ـ كرة سلة ـ كرة طائرة ـ مضرب كرة تنس ـ كرة تنس ـ جهاز ـ منفاخ والعدد حسب سعة المخيم.

أدوات الإسعافات الأولية : دولاب للأدوية ـ حقيبة إسعاف ـ سرير إسعاف.

إدارة وتشغيل المخيم:

مجتمع التخييم:

يشكل المخيم مجتمعاً من الناس يتعاون بعضه مع البعض ويحس كل منهم بإحساس الآخرين ويشعر بشعورهم.وهذا المجتمع يحتاج إلى كافة الخدمات من الطعام والشراب وخدمات البريد والتلفون....الخ.

مسؤوليات ومهام مدير المخيم:

فالمدير باعتباره الرئيس أو المدير المخيم له ثلاث وظائف رئيسية هي:

ـ الوظيفة الأولى: بصفته مربياً.

ـ الوظيفة الثانية: بصفته مديراً للمخيم.

ـ الوظيفة الثالثة: مسؤولاً عن تنظيم جماعة المخيم.

الشروط المطلوب توفرها في المدير:

أولاً ـ معرفة تاريخ المخيمات وفلسفتها:

يجب أن يكون متفهماً لدور المخيمات كوسيلة ترفيهية وتعليمية ورفاهية اجتماعية.

القدرة على تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها المخيم.

ثانياً ـ رواد المخيم :

يجب أن يوافق أو يرفض قبول طلبات المخيمين حسب إمكان تحقيق رغباتهم أو عدم تحقيقها.

ـ القدرة على التوفيق بين المجموعات والأفراد من المخيمين.

ـ القدرة على إبداء النصح والإرشاد للمخيمين.

ـ قبول مختلف الآراء والأفكار التي يبديها المخيمون والعمل على تحقيق الصالح منها.

ـ أن يتصف بالمهارة في مواقف المواجهة.

ثالثاً– فيما يخص بقيادة المجموعات :

ـ يجب أن يلم بمدارك وأهداف الأشخاص المنتمين لمجموعة واحدة حسب فئات السن المختلفة.

ـ المعرفة التامة بالنوازع التي تنتاب المجموعات خصوصاً فيما يتعلق بالحياة الاجتماعية.

رابعاً– فيما يتعلق بالبرامج :

أن يكون قادراً على:

ـ فرز العناصر القادرة على تقديم الأنشطة الترفيهية وذلك من خلال الملاحظة والاختيار.

ـ تنمية مهارات المخيمين من خلال التدريب والتعليم.

ـ الاندماج في دور العلم كي يستفيد الدارسون.

ـ تنظيم البرامج الترفيهية.

ـ التأثير على التعلم بالروح الطيبة فيزداد إقباله على الاستفادة.

ـ حماية وتأمين سلامة المخيمين.

ـ تنمية قدرات المخيمين.

ـ إفادة المخيمين بالدراسات والخبراء أثناء إشراكهم في المخيم وذلك بإلقاء المحاضرات العلمية .

المخيم كمجتمع للتعليم:

ـ الإحساس بأن حياة التخييم ما هب إلا مكمل عملي للفرد والجماعة.

ـ الاستفادة مما تعلمه من الشؤون العامة واستخدامها في مجتمع التخييم.

ـ أن يكون ماهراً في تحليل حياة المجتمع الذي يعيش معه.

ـ القدرة على فض الخلافات التي تحدث في مجتمع التخييم.

ـ القدرة على نقل المعلومات لأعضاء المخيم لإمكان الانتفاع بها أثناء التخييم أو في الحياة العامة مثل ذلك ـ التعاون ـ الاعتماد على النفس ـ الأمانة ـ القيادة ـ تحمل المسؤولية ـ المقاومة ـ الإبداء...الخ.

خامساً – اختيار وتدريب وملاحظة فريق البرامج :

أن يكون باستطاعة:

ـ تكوين وإعداد الفريق المسؤول عن البرامج: المستشارون، المديرين...الخ.

ـ تنمية قدرات فريق البرامج باستمرار.

ـ إعداد خطط البرامج والتدريب الفريق عليها.

ـ تدريب طاقم العاملين بالمخيم وتجديد معلوماتهم.

ـ تقويم أخلاق العاملين بالمخيم.

ـ إعداد تحليل العمل لكل فرد من العاملين بالمخيم سواء بالنسبة للسياسة العامة بالمخيم أو بالنسبة للبرامج.

ـ القدرة على نشر الحياة الديمقراطية بين أطقم العاملين بالمخيم.

سادساً ـ مسؤوليات عامة :

على المدير أن يكون على:

ـ المعرفة باحتياجات المخيمات وفقاً لحاجة المجتمع.

ـ الاشتراك مع المسؤولين عن تخطيط الدولة لإعطاء خبرته في تطوير المخيمات من جميع النواحي (تمويل ـ تحسين ـ تدريب ـ دعاية ـ برامج..الخ.

ـ القدرة على المساهمة في إعطاء البيانات الكافية عن المخيمات للاستفادة بها في تنمية المجتمع.

ـ القدرة على الاشتراك في الندوات والاجتماعات الدولية والوطنية الخاصة ببرامج تحسين المخيمات.

ـ القدرة على إدارة وإقامة المخيمات وتدريب العاملين بها.

ـ المعرفة التامة باحتياجات المجتمع الترويحية والتعليمية والبرامج التي يمكن الاستفادة بها في المخيمات من هذه الاحتياجات.

ـ القدرة على إنماء الروح الأخلاقية بين المخيمين.

ـ القدرة على تسهيل اشتراك العاملين بالمخيم في سياسة المخيم وإعداد البرامج.

ـ القدرة على تحديد العمل لكل عامل بالمخيم مع تحديد المسؤوليات وتوفير العلاقات الطيبة بين العاملين.

ـ تفهم روح العاملين مع توفير الراحة لهم والترويح عنهم.

ـ نشر الروح الديمقراطية بين العاملين معه.



الفصل الرابع
وظائف الإدارات الفندقية

أخذت الإدارات الفندقية تنمو وتتوسع وتتطور وتتعقد تبعاً للخدمات التي يقدمها الفندق. إذ نشاهد اليوم وجود أكثر من ثمانية إدارات وأقسام فندقية داخل الفندق الحديث الواحد مختلفة ومتخصصة تخصصاً دقيقاً تعمل من أجل هدف واحد وهو تلبية رغبات الضيوف.

تؤدي الإدارة الفندقية دوراً كبيراً في نجاح الفندق، وكما يقول خبراء الفندقية أن التنظيم الجيد للفندق يكمن في أن كل عمل يؤدي على الوجه الأكمل و بدون تقصير من العاملين مع حزم الإدارة و مراقبتها لكل شيء و تحفيز العاملين على الإجادة والتحسين المستمر للخدمات .

هذا ويتوقف نجاح الفندق وكسبه السمعة الجيد على اهتمامه الملحوظ بالنزيل والمتردد وتقديم كافة الخدمات الممكنة على مستوى مرتفع لآن محور الخدمة الفندقية يدور حول النزيل والعميل الذي على حق دائماً.

ولهذا سوف نركز على أهم الأقسام التي لا بدّ وأن تتواجد في أي فندق مهما صغر أو كبر و دور كل منها :

أولاً – الإدارة العامة للفندق :

وهي التي تتولى الإشراف على جميع الأقسام وتقع على عاتقها توفير كافة الخدمات للنزلاء ، وتعمل على راحتهم ، وكسب ثقتهم . وكما أن ذكرت عن إدارة الفندق بأنها تتميز بالخبرة الواسعة والقدرة على ممارسة أكثر من عمل فندقي، أي كما نقول في العلوم الإدارية (المدير المتعددة المواهب و القدرات).

ويلاحظ أن الكثير من الفنادق الكبيرة تسند مهمة الإدارة إلى شركة متخصصة في إدارة الفنادق ، وهذه الشركات تحصل على نسب من الإيراد تتراوح بين ٢٠- ٣٠ ٪ من صافي الإيراد بخلاف عمولات على نسب الأشغال للفندق .

ثانياً - إدارة أقسام الغرف : (Rooms Division)

تنقسم هذه الإدارة إلى عدة أقسام:

أ- المكاتب الأمامية: تعتبر المكاتب الأمامية وحدة عمل متكاملة، تنقسم إلى ثلاثة أقسام:

قسم الاستقبال:

مهمة هذا القسم يقوم باستقبال الضيوف بالابتسامة ويرحب بهم وعمل اللازم نحو الإقامة وكذلك تنظيم الخدمة الخاصة بهم وتحديد الغرف لهم وكذلك يقوم باستلام البريد والتلغراف والتلكس الخاص بالضيوف والحجز طلباتهم وتسليمهم مفاتيح الغرف ، كما أنه مسوؤل عن فتح حساب باسم النزيل في لوحة إعلان الغرف وتعد من الأقسام المهمة لأنها تعطي الانطباع الأول للعملاء عن الفندق وخدمة.

عمل ومواصفات موظف الاستقبال:

ـ التأكد من وجود جميع الأدوات التي تستلزم القسم مثل الأقلام – الأوراق ....الخ.

ـ العمل على نظافة القسم والدراية الكاملة بكيفية كتابة التقارير المطلوبة وترتيبها والمعرفة التامة بالرسائل.

ومعرفة جميع الاصطلاحات الفندقية الدولية، الهيئة أو الوضع (الوقوف).

ـ عدم تناول الأطعمة والمشروبات وعدم التدخين أثناء العمل.

ـ التحدث بطريقة مهذبة والحضور في مواعيد العمل والانتباه عندما يتحدث الضيف وعدم تركه إلا بعد الاستئذان منه، وعدم استخدام الأماكن الغير مسموح بها

قسم الاستعلامات :

ويختص بالرد على استفسارات وأسئلة الضيوف النزلاء بالفندق وتتمثل مهامه في:

تزويد النزلاء بالمعلومات عن ملاهي المدينة والأجور فيها، والمتاحف بأنواعها والأماكن الأثرية، والمعالم السياحية والرئيسية للمدينة، وكذلك التعريف بالمناطق السياحية والمسافات إليها وتقديم المعلومات للغرباء من غير النزلاء كما أنه معني بالتعريف بالفندق وبالخدمات التي يقدمها بالتعاون مع الاستقبال.

قسم حجز الغرف: (Room Reser Vetoing)

ـ يكون الحجز عادة في الفنادق عن طريق الرسائل أو التلكس أو التلفون أو شخص . ويجب أخذ النقاط الهامة للحجز :

ـ عادة تقوم الفنادق بأخذ مبلغ مقدماً للحجز وذلك لضمان تأكيده.

ـ السؤال عن نوعية الغرفة وكذلك Full Board بالنسبة للإفطار والغذاء والعشاء.

ـ كتابة كل حجز في الدفتر الخاص بذلك مع مواعيد الحضور .

ـ مسؤول القسم يقوم بالمراجعة على الحجز .

ـ التأكد من عدم وجود أي خطأ في الحجز .

ـ يوجد حامل خاص بكارت الحجز.

ـ عادة يكون رقم الغرفة الموجود في الحامل مرتب على أساس وجودها في الدور حتى يتسنى لموظف الحجز معرفتها.

ـ الاتصال بالأماكن التي قامت بالحجز وذلك للتأكد من الحجز ورسالة الرد على الحجز يجب أن يتضمن التاريخ وعدد الأيام ونوعية الغرف.

٤ـ قسم صراف المكاتب الأمامية:

يتبع إدارة الحسابات وهو مسئول عن محاسبة الضيوف على ما تنالوه من الأطعمة ومشروبات وكذلك تنظيف الملابس. ويقوم بتحويل العملات الأجنبية إلى العملات المحلية وحسب العملات المتعامل به في القطر، ويتم ذلك بالتنسيق مع المصارف الحكومية كما يقوم بوظائف أخرى بالتعاون مع الاستقبال يفتح الحسابات للنزلاء والتعريف بالخدمات المصرفية داخل القطر.

بعض المصطلحات الخاصة بقسم المكاتب الأمامية:

Bell Captain: هو الشخص المسؤول عن قسم خدمة الاستقبال (Bell Service Department).

Bell Man: هو الشخص الذي يساعد الضيوف في حمل الحقائب ويرشدهم لمكان غرفتهم.

Door Man: هو الشخص الذي يقف أمام مدخل الفندق لمساعدة الضيوف في الدخول والخروج للفندق .

VIPs: وتعني **V**ery **I**mportant **P**erson الشخص المهم جداً.

Over Book : آخذ حجز للضيوف أكثر من الغرف الموجودة.

Lobby: هو بهو واسع لاستقبال النزلاء في الفنادق ومن خلاله يمكن الدخول إلى المحلات والبارات والمطاعم وبعض الخدمات الأخرى للضيوف . ويختلف نظام وتصميم الديكورات من فندق لأخر .

Reservation: وهي عبارة عن ترتيب لحجز بعض الأشياء مثل الغرفة – أو منضدة .

Room Clerk: هو الموظف الذي يسجل ويحدد للضيوف الغرف الخاصة بهم

Back Of The House: الإدارات التي تعمل وتقدم خدمات للضيوف ولكن تعمل بحيث لا يراها الضيف مثل المطبخ واللون دري والهندسة ....

Front Of The House: الإدارات التي تعمل و تقدم خدمات ويمكن أن يراها الضيف مثل المكاتب الأمامية ـ المطاعم . ...

Booking: الحجز.

Check In: وقت دخول الضيوف للفندق .

Check Out: وقت مغادرة الضيوف من الفندق .

Front Desk: مكان في اللوبي يتعامل معه الضيف في حالة الاستفسار أو الحجز وبه المفاتيح وخطابات النزلاء.

Key Door: خانات موجودة في قسم الاستقبال لوضع مفاتيح الضيوف عندما يكونوا خارج الفندق .

Message Box: خانات توجد في المكاتب الأمامية في الخلف لوضع الرسائل الخاصة بالضيوف وترتب حسب أرقام الغرفة.

Single: عبارة عن غرفة لشخص واحد .

Suite: مجموعة من الغرف العديدة وتستخدم " كجناح".

المدير الليلي والمدير المناوب :Assistant Manager And Night Manager

يمثل المدير الليلي إدارة الفندق في حل مشاكل النزلاء ويقع المكتب في الفندق بالقرب من قسم الاستقبال ويجب وجوده بصفة دائمة لسهولة وسرعة الاتصال به في حال وجود أي مشكلة وأخذ القرار لحلها.

وعادة يوجد مدير مناوب "Assistant Manager " في الوردية الصباحية والمسائية أما الوردية الليلية يسمى المدير الليلي حيث يتولى مهمة المدير المناوب .

ومن أعمال المدير الليلي هو عمل "Report" تقرير يبيّن فيه ما حدث خلال الوردية الليلية.

5- **قسم الإشراف الداخلي:** House Keeping Department

يعد قسم الإشراف الداخلي من الأقسام التي تحتاج إلى مجهود ونشاط كبير في العمل لأنه يقوم بنظافة الغرف والأماكن العامة والمطاعم والبارات والمكاتب وغيرها من الأماكن مثل أثاث الفندق ودورات المياه والممرات وكذلك الإلمام بمعرفة الإسعافات الأولية . وقد يكون لكل طابق قسم خاص بخدمة الغرف وقد يكون لكل الفندق حسب حجمه وتنظيمه.

ـ ويتضمن هذا القسم على التسلسل الوظيفي التالي:

مدير قسم الإشراف الداخلي ـ مساعدة مدير ـ رئيس مشرفي غرف ـ مشرفات غرف ــ عمال نظافة ــ رئيسة قسم البياضات ــ ،(مسؤولية الخياطة).

6- **قسم الغسيل والكي:** Landry Department

ويتعاون هذا القسم مع قسم الإشراف الداخلي على خدمة الغرف، ويقوم بتنظيف أغطية الأسرة والملابس للعاملين إضافة إلى ألبسة النزلاء . ويقوم بالكي أيضاً للعاملين بالفندق وللنزلاء وقد تكون خدمته مأجورة.

بعض المصطلحات الخاصة بقسم الإشراف: Donate Disturb Sing

عبارة عن لوحة صغيرة توضع على مقبض الباب الخارجي لغرف النزلاء ومعناه عدم إزعاج الضيف.

Maid s Cart: عبارة عن تر وللي خدمة يحتوي على الأدوات والإمدادات التي تستخدمها مشرفة الغرفة لنظافة الغرف.

Make Up: تجهيز الغرفة ونظافتها بعد كل ليلة استعملت فيها

Master Key: المفتاح الذي عن طريقه يمكن فتح عدد كبير من الغرف.

Out Of order : الشيء الذي يحتاج إلى تصليح.

Production Sheet: عبارة عن قائمة لغرف الفندق يجب على مشرف الغرف تجهيز غرفها.

Room Keeper: هو الشخص الذي يقوم بنظافة غرف الفندق.

House Man: هو الشخص الذي يقوم بنظافة الأرضيات والنوافذ في الفندق.

7ـ قسم الأمن : Security Department

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالنزلاء أو الفندق . والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

8- قسم السلامة : SECURITY

ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية أطلاقا ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لأخر وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول....الخ.

يتم تعيين موظفين هذا القسم دائماً ممن يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين (سوف أشرحه بالتفصيل في فصول لاحقة) .

9 - **قسم الهاتف:** TELEPHONE DEPARTMENT

ويكون مسؤولاً عن تأمين الاتصالات داخل الفندق وخارجه للعاملين بالفندق وللنزلاء، وقد يكون مقسم الهاتف آلياً وبالتالي فيكون دور العامل فيه ضيقاً كما أنه مسؤول عن تأمين الاتصالات الدولية للنزلاء.

كما يجب أن يتصف موظف الهاتف بالصفات الآتية:

- كيفية تشغيل الهواتف معرفة تامة.
- معرفة جميع أرقام إدارات الفندق.

وكذلك أرقام الشركات والأماكن السياحية ....إلخ.

أن يكون على درجة عالية من التحدث بأسلوب مهذب وثقة النفس ، والقدرة على الإقناع وحسن التصرف وكذلك من ضمن أعماله تحويل المكالمات إلى جميع الأقسام وإيقاظ الضيوف في حالة طلبهم أن يستيقظوا مبكراً.

الرد على أي استفسار في حالة استلام أي رسالة لضيف غير موجود في الفندق يجب تسليمها للاستقبال وذلك لوضعها في الحانة التي تخص الضيف.

قسم البريد والبرق والتلكس والفاكس:

ويقوم بتقديم الخدمات الأخرى كإرسال الرسائل أو البرقيات أو الرسائل المرسلة على الفاكس....

بعض المصطلحات الخاصة بقسم الهواتف:

Charges: تكاليف عمل مكالمة (colloquy) تليفونية.

Dialing: عمل مكالمة لمسافة بعيدة بدون مساعدة موظف التليفونات.

Operator: الشخص الذي يعمل على لوحة التليفونات.

Switchboard: جهاز يتحكم في عملية الاتصالات (Communication).

قسم الحاسب: (calculating Department):

وقد أصبح ضرورة لا بد منها لكل فندق وينزل عليه أسماء النزلاء أو يستخدم لحفظ ملفات العاملين، كما أنه يرتبط بكافة الأقسام التشغيلية والمساعدة لضرورته وأهميته وقد يكون لكل قسم حاسب خاص لإنجاز أعماله بسرعة ودقة .

ثالثاً – إدارة العلاقات العامة: Public Relation Department

هي إحدى الإدارات الهامة التي دخلت في عالم الفنادق حيث أنها مرآة الفندق أمام الشخصيات الهامة. وتقوم هذه الإدارة على أسس وعناصر أهمها هو التعرف على رجال الأعمال وتوطيد العلاقة بين الفندق ومسؤولي الشركات المختلفة وكذلك مسؤولي الحكومة واكتساب ثقتهم.

وتختص إدارة العلاقات العامة بعمل الدعاية اللازمة للفندق بوسائل الإعلام المختلفة .

الدعاية الداخلية:

- عن طريق النشرات وتوزيعها داخل المطعم وغرف النوم والأماكن التي يتردد عليها العملاء مثل المكتبات ومحلات الزهور والأماكن التجارية وهذه النشرات توضح أنواع القاعات الموجودة بالفندق والأنشطة والخدمات للنزلاء.
- عن طريق الملصقات الكبيرة التي تعرض في الشوارع الرئيسية.
- عن طريق التليفزيون و دور النشر والمحلات .

فمن خلال إدارة العلاقات العامة يسهل للعميل معرفة ما تقدمه الفنادق من خدمات وتسهيلات والعمل على ترغيب العملاء في التردد دائماً فالإعلان مهم جداً في الفنادق فبدونه لا ترتفع نسبة الأشغال ، وكذلك ينقل للمستهلك نوعية الخدمة مع توضيح عنصر المنافسة بين الفنادق .

رابعاً- إدارة المبيعات: Sales Department

فمن خلالها تظهر الفنادق في الصورة من حيث نجاح حجم المبيعات ، والهدف الرئيسي لهذه الإدارة هو العمل على جذب المزيد من العمل داخل الفندق وزيادة نسبة الإشغال وذلك عن طريق الأفواج السياحية، والرحلات الخاصة والمؤتمرات حيث أن نسبة الإشغال يقوم بها مجموعة من الأفراد يعملون على ترويج جميع تسهيلات الفندق وخدماته وتقريب المسافة بين العملاء والفندق وعمل العرض الجذاب لإغرائهم وجذبهم للفندق.

وتقوم إدارة المبيعات على الأسس التالية:

- معرفة السوق وما يدور فيه .
- عنصر المنافسة بين الفنادق .
- الأسعار والخدمات.
- ارتباط المبيعات بالتسويق.
- ما هو المطلوب بالنسبة للنزلاء وما يترددون عليه
- الاتصال بالشركات الجديدة التي لم يتعامل الفندق معها
- الابتكار والتجديد.
- إقامة المعارض للشركات العالمية المعروفة لزيادة عدد العملاء.

بعض المصطلحات الخاصة بإدارة المبيعات:

Advertisement: إعلان في الصحف.

External selling: المبيعات خارج الفندق لجذب أعمال جديدة.

Hotelier: ماهر في الأعمال الفندقية.

Internal selling: المبيعات للضيوف داخل الفندق (نزلاء).

Patron: الضيف المستديم.

Poster: عبارة عن لوحة مطبوعة(إعلان كبير) للدعاية العامة.

Promotion: ترويج المبيعات والمنتجات.

Publicity: نشرة للشهرة والانتشار.

Sales manager: هو الشخص الذي يشرف على المبيعات.

ـ إدارة التسويق: Marketing Department

تقوم الإدارة على تحسين الكفاية لرغبات السوق كوسيلة فعالة من وسائل الاتصال بين الفندق ونزلائه وكذلك الشركات السياحية والمجموعات لزيادة الإقبال على المنشآت الفندقية ويعمل التسويق على زيادة المبيعات ويرتبط ارتباط وثيق بالعلاقات العامة . كما يقوم التسويق (Marketing) بالكشف على فرص البيع والتطوير في السوق ومعرفة شعور النزلاء تجاه الفندق وجذبهم عن طريق كرم الضيافة والمجاملات ومعرفة نوعيات وطلبات العملاء والرد على الأسئلة. كما أنه مسؤولاً عن مخازن البيع داخل الفندق، وعن أسعار المواد والأطعمة في الفندق.

خامساً- إدارة الحسابات: Accounting Department

إدارة الحسابات من الإدارات الهامة في الفنادق. وتختص بتسجيل القيود في دفاتر اليومية ودفتر الأستاذ والحسابات الختامية وإعداد الميزانية لبيان المركز المالي للمنشأة الفندقية، ويتعاون مع المالية كما أنه مرتبط بتسعير الخدمات في الفندق وإظهار نقاط الضعف والقوة في تقديم الخدمات من الناحية الاقتصادية، وقد يقوم بدور تنسيقي بين المحاسبين في مختلف الأقسام.

- **قسم المخازن :** Store Department

عند إنشاء المخازن يجب مراعاة قربها من قسم الاستلام وكذلك من المطبخ.

المواصفات المطلوبة في قسم المخازن :

- التأكد من وجود التهوية.
- التأكد من وجود إطفاء الحرائق.
- عدم وجود الرطوبة.
- يجب أن تكون الأبواب لا تسمح بدخول الذباب وغيره من الحشرات.
- يجب أن تكون المخازن محكم لا يمكن تسرب أي شيء منها.
- يراعي وجود موازين بالمخزن.
- يجهز بأرفف متحركة.
- النظافة التامة للحوائط والثلاجات ....
- ابتعاد المخازن عن الحرارة الشديدة.
- عدم وضع الأطعمة تحت الأرض.
- التأكد من وجود التاريخ على الأطعمة والمشروبات (تاريخ الإنتاج) .
- يجب أن تكون المخازن بعيدة عن المياه.

- **قسم المشتريات :** Purchasing Department

تختص إدارة المشتريات كل ما يلزم الفندق من المشتريات المختلفة مع مراعاة شراء أجور أصناف بأسعار معتدلة ويتولى إدارة هذا القسم مدير المشتريات ويعاونه مندوبين مشتريات.

- **مهام قد توكل إلى قسم المشتريات:**

- النقل : نقل المواد المشتراة إلى الفندق.
- الاستلام : استلام المواد المشتراة.
- التفتيش : تفتيش وفحص المواد المشتراة.

- التخزين.

- السيطرة على الخزن.

- التخلص من البضاعة الفائضة والمواد الخردة.

- **مدير المشتريات :** Purchasing Manager

ويرأس قسم المشتريات مدير قسم المشتريات ويكون له مهام إدارة هذا القسم بأفضل وجه ومن أهم واجباته:

- السيطرة على الكلف.

- التأكد من الموردين، المعدات والخدمات المتوفرة،

- دراسة الأسواق ومعرفة مصادر التوريد.

- دراسة اتجاهات السوق والتنبؤ بارتفاع أو انخفاض الأسعار.

- يكون على دراية كاملة بكيفية الشراء.

عمل مدير الشراء ليس فقط إصدار أوامر الشراء وإنما يجب أن يكون على معرفة كاملة لهذه الأعمال والمهارات وتتضمن:

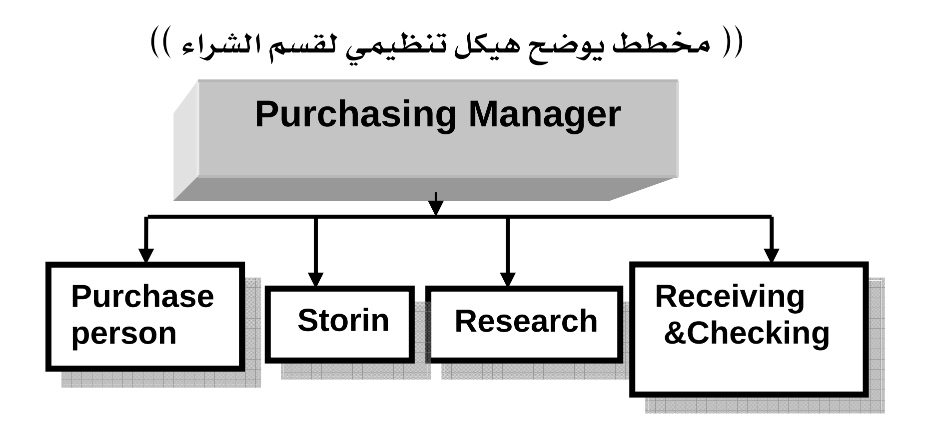
- التخطيط السليم.

- التوقع (التنبؤ)

- التنظيم .

- الإشراف على العمليات الإدارية.

((مخطط يوضح هيكل تنظيمي لقسم الشراء))



سادساً- إدارة الأغذية والمشروبات: Food And Beverage Department

إدارة الأغذية والمشروبات من أهم الإدارات بالفندق، ومهمتها القيام بخدمة الضيوف الذين يستخدمون المطاعم والحفلات والملهى الليلي والبارات.....الخ.

ويتوقف نجاح هذه الإدارة على المطبخ وكيفية عمل قوائم الطعام والخدمة التي يقوم العاملين ومتابعة المبيعات . ويقسم إلى عدة أقسام فرعية:

قسم المطعم: (Restaurant) ويكون مسؤولاً عن ترتيب الطاولات والأواني والكؤوس وشروط الترتيب والتصنيف للطعام، كما أنه مسؤول عن المشروبات الأخرى.وقد تقدم جميعها في المطعم وقد يكون لكل من هذه المشروبات صالات خاصة كصالة الشاي مثلاً ... ويتعاون مع قسم الإشراف والخدمة للتنسيق فيما بينها لتقديم الخدمات في الوقت المناسب

قسم المطبخ: (cookhouse) ويكون مسوؤلاً عن الطهي وعن أصناف الأطعمة التي ستقدم، وكثيراً من الفنادق قد تحصل على شهرتها نتيجة لأنواع الأطعمة والأطباق التي يقدمها المطعم،ويتعاون مع قسم المشتريات لتأمين الطلبات بالنوعية والكمية المناسبة، وفي التوقيت المناسب، ويتعاون مع قسم المخازن لتخزين الخضروات والفواكه والمعلبات....

قسم البارات : (barroom)

قد يكون هناك قسم واحد مسوؤل عن المشروبات، وقد يكون هناك عدة صالات أو بارات واحد لخدمة البنذة وآخر للبيرة ، وقد يكون البار لخدمة زبائن الفندق حصراً ، أو للخدمة العامة وهو مسوؤل عن أنواع المشروبات ونوعيتها وكوؤسها وطريقة تقديمها.

قسم الحفلات : (reception)

وهو قسم مسوؤل عن صالات الأفراح والمؤتمرات والندوات ... وقد يكون هذا القسم ملحقاً بالمكاتب الأمامية، ولكن غالباً ما يلحق بقسم الأطعمة والمشروبات كون الحفلات يتم فيها تقديم الأطعمة والمشروبات.

قسم الإشراف والخدمة : (supervision)

وهذا القسم يكون مستقلاً ليقوم بخدمة المطعم والبارات والحفلات وصالات الشاي والاستقبال ويكون مرتبطاً وملحقاً بكل من المطعم على حدة والبار ... وهو على ارتباط وثيق بالأقسام السابقة ويعدّ الواجهة لها وقد يكون شكل تقديم الخدمة أهم من الخدمة نفسها.

قسم الصيانة (الهندسي) : (conservancy)

وهو القسم الذي يتوافر فيه المهندسين والفنيين وعمال الصيانة من الكهرباء وصيانة الأدوات الصحية، وأجهزة التكييف، والتليفون، ومختلف الأجهزة والوسائل الإنشائية والمعمارية والميكانيكية والكهربائية. ولكل تخصص منها طاقم فني متخصص يعمل بصفة منتظمة، وعادة ما يكون عملهم بنظام الو رادي لتغطية مدة أربعة وعشرين ساعة يومياً.

قسم شؤون العاملين والتدريب : (Personnel Department)

مسوؤل عن العاملين في الفندق من حيث التعيين وتحديد أجورهم وتدريبهم وتنميتهم وتنمية قدراتهم الذاتية، كما أنه مسوؤل عن الحوافز

والترقيـة والنقـل، إضـافة لحفـظ سـجلات العـاملين وتقـويم الوظـائف وأداء العـاملين وتوصـيف الوظـائف إضـافة لتقـديم الخـدمات الثقافيـة للعـاملين وتطويرهم.

قسم المالية والخزينة: (finance And chest) وهـو المسئول عـن إدارة الأموال وعن التخطيط المالي وتوفير الأموال اللازمـة لتشغيل الفنـدق، وتـأمين الطلبات، كما أنه مسوؤل بالتعاون مع الحسابات عـن دراسـة النسب المالية، وتحديـــد المركـــز المـــالي للفنـــدق ورصـــيده في المـــصرف والأمـــوال (السيولة)الجاهزة لديه، كمـا أنـه مسوؤل عـن مـدى ربحيـة الأقسام وإعداد الميزانيات التقديرية والإشراف على أمناء الصناديق والمحاسبين والمسوؤل عـن الصرف وإعداد الرواتب للعاملين....

قسم الخدمات الطبية والعيادة (clinic) وبعض الفنـادق الكـبيرة تـوفر خدمة طبية جيدة وعيادة علاجية للنـزلاء والعـاملين بالفنـدق والـبعض يكتفـى بـالعلاج الـسريع ثـم الاتـصال الفـوري بالإسـعاف أو المستـشفى في الحـالات الحرجة.

قسم الكراج والسيارات: (Cars Department) ويخـتص هـذا القـسم بالحركة والنقليات سواء لعربات المواد والموردات أو لنقـل النـزلاء في سيارات كـبيرة أو صـغيرة وسـيارات نقـل المـوظفين والعمـال. وتـزداد أهميتـه في حالـة الفنادق المتواجدة خارج المدن.

أقسام القطاع الخاص والمحلات المؤجرة:(Sector private) وبعض الفنـادق تلحـق بهـا قـسم أو أقـسام للقطـاع الخـاص الـذي يـسمح لـه بـالبيع وتقـديم الخـدمات غـير المتـوافرة داخـل الفنـدق نفـسه. مثـل محـلات الحلاقـة والكوافيرات والبدي كير للسيدات.

كما يمكن أن يتبع هذا القسم محلات خاصة للعاديات والتحف والهدايا ذات الطبيعة المتميزة للمدينة أو البلد المتواجد فيها الفندق. وعلى سبيل المثال محلات خان الخليلي في جميع الفنادق الكبيرة.

قسم الصحة والرياضة: (Health And Sport Department)

وهذا القسم يمثل الركن الصحي ورعاية النزلاء وصالة الجمنزيم، وحمام السباحة وملاعب التنس ...وسواء كان للنزلاء أو غيرهم من الأجانب الذين يفضلون الاستفادة من هذه الخدمة، ويلحق بهذا القسم وحدة التدليك (solidification facial) وحمامات السونا، وحمامات الجاكوزي، وغيرها من صالات رياضية الأخرى.

* الإدارة المالية:

- تعريف الإدارة المالية بالفنادق:

هي إدارة الفنادق من منظور مالي باتخاذ القرارات المالية التي من شأنها تحقيق هدف عن طريق ما يلي:

- حجم ونوع الأصول التي يجب شراؤها.
- حجم ونوع التمويل المناسب لهذه الأصول.

وهي الإدارة التي تقوم بتقدير الأموال وتدبيرها وتوزيعها والعمل على انتظام تدفقها وحسن استغلالها حتى تحقق أكبر ربحية مع عدم تعريض الفندق لخسارة أو أزمات مالية.

أهداف الإدارة المالية :

١- تحقيق أكبر ربحية ممكنة مع المسؤولية الاجتماعية..

٢- المحافظة على الأموال المستثمرة في المشروع.

٣- رفع الكفاءة الإنتاجية مع العمل على تقليل التكاليف وتحقيق أقصى مبيعات.

٤- عدم تعرض المشروع لأي أزمات مالية.

٥- التقليل من المخاطر.

ولذلك نجد أن الإدارة المالية تقوم بتدبير الأموال اللازمة للتشغيل وتوزيعها والعمل على انتظام تدفقها وحسن استغلالها.

وتتدخل أعمال الوظيفة المالية في أعمال الوظيفة المحاسبية بنسبة أكبر من تدخلها في أعمال الوظائف الأخرى.

فالمحاسبة تقوم بتسجيل العمليات واستخراج نتائجها أما التحليل المالي والتنبؤ والتخطيط والرقابة فهي من أعمال الإدارة المالية.

ـ ومن هنا نجد أن ***الإدارة المالية تقوم بما يلي:***

١- الاشتراك مع الإدارة العليا في وضع الخطط طويلة الآجل.

٢- دراسات الصرف على الأصول الثابتة في دراسات الجدوى.

٣- الائتمان وتحصيل الديون.

٤- إعداد الميزانيات التقديرية.

٥- مراقبة الصرافين والمحصلين.

٦- وضع خطط إصدار الأسهم والسندات.

٧- دراسة التمويل من القروض (البنوك والهيئات المالية الأخرى) والعقود.

٨- وضع سياسة توزيع الأرباح.

٩- إعداد الموازنة العامة وبند الطوارئ.

١٠- إبداء المشورة لمجلس الإدارة لإصدار القرارات.

والمدير المالي مسؤول عن جميع الأقسام التي من مهامها الإيرادات والمصروفات ولذلك فإن مراقبة النقدية وتوفيقها أولاً بأول مع الالتزامات وكشف الفائض أو العجز.

ولذلك فإن الإدارة المالية في الفنادق مسؤولة عن العمليات الحسابية عن طريق قسم الحسابات (حسابات الإيرادات وحسابات التكاليف).

❖ قسم المراجعة في جميع المراكز البيعية من إيجارات غرف ومبيعات أغذية ومشروبات وحفلات ومؤتمرات واتصالات وغسيل ومكوى ومراكز استجمام وترفية إيجارات والمحلات والأماكن المختلفة.

❖ وقسم المشتريات والمخازن وجرد العهدة.

❖ وقسم الائتمان والتحصيل .

❖ قسم العقود والمناقصات والمزايدات.

والرقابة المالية تقوم بكشف إي انحرافات في الأعمال المالية مع كشف الخلل في التنظيم وإصلاحه واستقصاء أسبابه لإصلاح الأوضاع.

علاقة الوظائف المالية بالوظائف الأخرى بالفندق:

١ ـ العمليات المحاسبية لكل قسم من الأقسام التي تدر دخل للفندق.

٢ ـ الاشتراك في وضع الخطط طويلة الأجل.

٣ ـ تقديم دراسات شراء الأصول الثابتة وتقييمها ومدى الجدوى من شرائها.

٤ ـ الائتمان وتحصيل الديون.

٥ ـ إعداد الميزانيات التقديرية.

٦ـ الاتصال بالبنوك والمؤسسات المالية.

٧ ـ مراجعة وعمل العقود والمناقصات الخاصة بشراء المواد الخام للأقسام المختلفة.

٨ ـ مراقبة كاتبوا الفواتير والصرافين.

٩ ـ وضع خطط إصدار الأسهم والسندات والأموال المستثمرة.

١٠ ـ الرقابة على تكاليف التشغيل بالأقسام المختلفة.

١١ـ تخطيط سياسة توزيع الأرباح.

١٢ـ تحديد أسعار الخدمات المختلفة بالفندق.

فالوظيفة المالية بأعمالها الفنية تتحمل عبء الأعمال الفنية للوظائف الأخرى من الناحية المالية ، كذلك التنسيق بين أعمال الإدارات والأقسام

ككل من الناحية المالية وتقوم للإدارة المالية بإعطاء الأوامر ومراقبة تنفيذها مالياً لجميع الأقسام.

دور الإدارة المالية في تحقيق أهداف الإدارة:

ـ تحليل البيانات الإحصائية والمحاسبية وعرضها في شكل بدائل اقتصادية لتفاضل بينها الإدارة.

ـ سرعة مد الإدارة بالبيانات والمعلومات الخاصة بحل مشكلة من المشاكل التي تعترض العملية الإنتاجية.

ـ دقة البيانات والنتائج تؤدي إلى اتخاذ قرار صحيح وخطة مثلى.

ـ دراسة الأسواق الداخلية والخارجية ووضع ميزانية لها تفيد في عمليات التسويق والإنتاج والبيع.

ـ التنبؤ بحجم الطلب على الإنتاج تفيد التخطيط لعدد الوحدات المنتجة الذي يحقق أقص ربح ممكن في ظل ظروف السوق والطاقة المتاحة.

ـ حل مشاكل التخزين وتحديد الحجم الأمثل للمشتريات والمخزون السلعي.

ـ تحديد معدلات إهلاك الأصول الثابتة.

ـ وضع معدلات تحميل التكاليف الغير المباشرة وتوزيع على وحدات التكلفة.

ـ وضع الميزانيات التقديرية.

ـ وضع معايير للتكلفة.

ـ الرقابة على المخزون السلعي وتحديد أرصدة الأصناف.

ـ الرقابة على الإنتاج وجودته.

ـ تحديد انحرافات التكاليف الفعلية وتحليلها.

ـ الرقابة على عناصر التكاليف واستخداماته.

واجبات ومسؤوليات المدير المالي :

ـ إسداء الخدمات المالية لجميع أقسام الفندق.

ـ مراقبة الإيرادات والمصروفات والأشراف عليها .

ـ التنبؤ بالنتائج المالية للفندق.

ـ تنظيم أعمال المراجعة والرقابة المالية.

ـ وضع نظام للتكاليف.

ـ وضع نظام الصرف المقبوضات.

ـ تقوم النتائج المالية لكل قسم من أقسام الفندق.

ـ عمل التقارير المحاسبية والإحصائية.

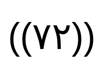
ـ رسم سياسة التمويل المالي.

ـ التخطيط لمدى حاجات الفندق لتحديد المال اللازم للشراء.

ـ المشاركة في إصلاح الأخطاء والانحرافات عن تحقيق الهدف الموضوع بالخطة.

ـ تحديد كمية ومواصفات الخامات والمواد الأولية مع الأقسام الفنية وكذلك كمية ومواصفات الأثاثات والمعدات وأدوات المكاتب والمطبوعات المشاركة في تخفيض المصروفات وزيادة الإيرادات.





الفصل الخامس

تحليل النسب المالية

مقدمة :

يعتبر التحليل المالي أقدم أساليب التحليل المستخدمة في دراسة والتعرف على المركز المالي والائتماني ومن ثم الحكم على كفاءة أداء النشاطات الفندقية. وبشكل عام فإن التحليل المالي يعني دراسة الأداء الماضي للمنشأة وتقييم ظروفها الحاضرة، ثم التنبؤ بإمكانية تحقيق أهدافها المرغوبة في المستقبل .

حيث تشكل النسب المالية الجانب الهام في عملية تحويل الكم الهائل من البيانات المالية التاريخية المدونة بالقوائم المالية(قائمة المركز المالي، قائمة الدخل) إلى كم أقل من المعلومات، أكثرة فائدةً لعملية اتخاذ القرار.

تعريف النسب المالية :

تعد النسب المالية محاولة لإيجاد العلاقة بين معلومتين خاصيتين بالمركز المالي للمنشأة الفندقية لذا فإنها تزود الأطراف المعنية بفهم أفضل لظروف المنشأة عما إذا اعتمدوا على تحليل كل معلومة على حده.

وفي تعريف آخر النسبة هي علاقة رقم بأخر، وتهدف النسبة أو المؤشرات المستخرجة من بيانات القوائم المالية إلى توفي معلومات عامة ومفيدة عن السيولة والقدرة على الوفاء بالالتزامات وربحية المنشأة.

وفي تعريف آخر تعني النسب المالية العلاقة النقدية بين متغيرين أحدهما بسط والآخر مقام وهي توضح نصيب المقام من وحدات البسط، لذلك فإن

النسب المالية تستخرج من البنود المتناسقة في القوائم المالية الختامية أو غيرها من المصادر، للوصول إلى دالات معينة ومعان كاملة[1].

والنسب المالية هي علاقة بين رقمين وناتج هذه المقارنة لا قيمة له إلا إذا قورن بنسبة أخرى مماثلة، وتسمى بالنسبة المرجعية، وعلى ضوء عملية المقارنة يمكن تقويم الموقف[2].

أهداف النسب المالية [3]:

تتركز أهداف النسب المالية فيما يلي:

- إتاحة مؤشرات عامة لقياس درجة نمو المشروع والكشف عن مواطن الضعف فيه: تقيس النسب المالية العلاقات بين أرقام القوائم المالية وتغيرات هذه العلاقات من سنة إلى أخرى خلال حياة المنشأة وهذا يساعد على تحديد مواقع الضعف ومواقع القوة في المنشأة ومعرفة مدى تطور المنشأة.

- توفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات ورسم السياسات وإجراء المقارنات: إن الميزانية الختامية وقائمة الدخل تعطي أرقاماً محدودة المعاني ولذلك لا يمكن الاعتماد عليها في تقدير قيمة المنشأة ككل ولذلك فإن النسب المالية تستخدم لتوفير المعلومات اللازمة لرسم السياسات واتخاذ القرارات على أساس سليم.

- إتاحة الفرصة لإجراء المقارنات بين المشروعات المتجانسة: تعطي النسب المالية مفهوماً موحداً للقياس إذ أنها توفر المقارنة التاريخية بين النسب المالية لهذه البنود على مستوى المنشأة ومقارنة هذه المتغيرات من منشأة إلى أخرى على مستوى القطاع الواحد.

---

1 - د. علاء الدين جبل، تحليل القوائم المالية، جامعة حلب، كلية الاقتصاد،ص ١٥٣، ٢٠٠٤ وما بعد

2 - د. رضوان عمار، الإدارة المالية، جامعة تشرين، تعليم مفتوح، ٢٠٠٧/٢٠٠٨م،ص ١٠١

3 - د. علاء الدين جبل، مرجع سابق،ص ١٥٤.

ـ **تمكين أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية، بتوفير المعلومات التحليلية لها، من القيام بأعمالها بفاعلية:** من خلال استخراج النسب المالية المختلفة من قائمة الميزانية ـ قائمة الدخل ومقارنة هذه النسب بالمعايير الثابتة. الأمر الذي يساعد على تقييم الأداء من خلال الرقابة على أعمال المشروع.

أنواع النسب المالية:

يمكن تصنيف النسب المالية ضمن مجموعات متجانسة منها [1]:

أ ـ النسب التشغيلية Operating Rates

يتم الحصول عليها من خلال السجلات والكشوفات التحليلية والقوائم التي يتم إعدادها من قبل الأقسام الفندقية يوماً بعد يوم، وعادة ما يتم إعدادها لفترة قصيرة يوم أو أسبوع . تستخدم هذه النسب لغايات المتابعة والمراقبة اليومية، الأسبوعية، الشهرية، والسنوية لإحصاءات المبيعات،....

وتساهم في توجيه جهود الإدارة نحو الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

من أهم النسب المالية في هذا الخصوص هي نسبة أشغال الأسرة ونسبة أشغال الغرف الفندقية.

أولاً: مجموعة نسب أشغال الفندقي :

١- نسبة أشغال الغرف الفندقية Room Occupancy Rat

$$= \frac{\text{عدد الغرف المشغولة}}{\text{عدد الغرف الصالحة للتأجير}} \times ١٠٠\%$$

1 - **د. خالد مقابلة، محاسبة الفنادق والمطاعم،دار وائل للنشر، الأردن جامعة العلوم التطبيقية ، ٢٠٠٥،ص٢٧١- ٢٧٨**

مثال:

في أحد الفنادق هناك ٣٤٠ غرفة منها غرفتين لاستخدام الإدارة، ٣٨ غرفة للأقسام المختلفة، ١٨٠ غرفة مستخدمة من قبل النزلاء.

الحل:

٣٨+٢=٤٠ لغير النزلاء

٣٤٠ - ٤٠ = ٣٠٠ غرفة قابلة للتأجير للعملاء.

نسب أشغال الغرف = ٣٦٠ X ٦٠٪ = ١٨٠

٢- **نسبة أشغال الأسرة Bed Occupancy Rate**

ويمكن الحصول عليها من خلال تحليل عدد الأسرة المشغولة مقارنة مع عدد الأسرة القابلة للتأجير في الفندق=

$$\text{نسبة أشغال الأسرة} = \frac{\text{عدد الأسرة المشغولة}}{\text{عدد الأسرة القابلة للتأجير}} \times ١٠٠٪$$

مثال :

في أحد الفنادق هناك ١٠٠ غرفة مفردة صالحة للتأجير و ٥٠ غرفة مزدوجة قابلة للتأجير منها ٨٠ غرفة مفردة ، ٣٥ غرفة مزدوجة مشغولة؟

عدد الأسرة القابلة للتأجير= ١٠٠+(٥٠×٢)=٢٠٠

عدد الأسرة المشغولة = ٨٠+(٣٥×٢)= ١٥٠

نسبة أشغال الأسرة= ١٥٠ ÷ ٢٠٠×١٠٠٪= ٧٥٪

٣- **نسب الإشغال المزدوج** Double Occupancy Percentage

ومعنى هذا الغرف التي يتم تأجيرها مرتين في اليوم في أوقات مختلفة لشخصين مختلفين. مثال ذلك إذا كان check-out time هو الثانية عشرة ظهراً وقام أحد النزلاء بإشغال غرفة ١٠٥ الساعة الثانية ظهراً وغادر الساعة

السادسة مساءً وعميل آخر قام بإشغال نفس الغرفة الساعة السابعة مساءً وغادر في صبيحة اليوم التالي وكلاهما دفع أجرة الغرفة كاملة، فهذا يعني إشغال مزدوج.

هناك طريقتين لاحتساب هذه النسبة:

بعض الفنادق تحتسبها على أساس إجمالي الغرف المباعة، لكن بعض الفنادق الأخرى تحتسبها على إجمالي عدد الغرف المتوفرة في الفندق.

إذا تم احتسابها على أساس إجمالي عدد الغرف المباعة تكون المعادلة كالتالي:

نسبة الأشغال المزدوج = (عدد النزلاء ـ عدد الغرف المشغولة) / عدد الغرف المشغولة × ١٠٠ ٪

مثال:

عدد الغرف القابلة للتأجير في فندق تساوي٢٥٠ غرفة منها٢٠٠ غرفة تم إشغالها من قبل ٢٣٠ شخص. المطلوب حساب نسبة الأشغال المزدوج للفندق.

عدد النزلاء= ٢٣٠

عدد الغرف المشغولة= ٢٠٠

عدد الغرف المشغولة من شخص= ٢٣٠- ٢٠٠=٣٠

الأشغال المزدوج تم في ٣٠ غرفة من أصل ٢٠٠ غرفة.

= ٣٠÷٢٠٠×١٠٠٪=١٥٪

أما إذا تم احتسابها على أساس إجمالي الغرف القابلة للتأجير تصبح:

نسبة الأشغال المزدوج = (عدد النزلاء ـ عدد الغرف المشغولة) / عدد الغرف القابلة للتأجير ×١٠٠٪

= (٢٣٠- ٢٠٠)÷٢٥٠×١٠٠٪ = ١٢٪

٤- الأشغال اليومي Daily Occupancy

ويتم احتسابها من خلال (عدد النزلاء في الغرف في بداية اليوم+ عدد النزلاء المسجلين في ذات اليوم ـ عدد النزلاء المغادرين في ذات اليوم).

مثال:

في صباح ٣/١ كان عدد النزلاء في الفندق ٨٠ نزيل سجل في الفندق خلال اليوم ٦٠ نزيل وغادر الفندق ٣٠ نزيل خلال نفس اليوم. المطلوب: احتساب الأشغال اليومي في ٣/١

عدد النزلاء في صباح ٣/١= ٦٠

عدد النزلاء المسجلين خلال اليوم= ٦٠

عدد النزلاء المغادرين خلال اليوم= ٣٠

الأشغال اليومي= ٨٠+٦٠- ٣٠= ١١٠ نزيل.

نسبة أشغال الأجنحة الفندقية = (عدد الأجنحة المشغولة ÷ عدد الأجنحة القابلة للأشغال) ×١٠٠

٦- نسبة أشغال المطعم= (عدد الوجبات المقدمة بالمطعم ÷ طاقة المطعم المتاحة(عدد المقاعد المتاحة)) ×١٠٠

٧- متوسط مدة إقامة النزيل= إجمالي عدد ليالي إقامة النزلاء في الفندق ÷ عدد النزلاء خلال نفس الفترة

ثانياً- مجموعة نسب إنفاق النزلاء:

١

$$\text{متوسط سعر الغرفة الواحدة} = \frac{\text{الإيراد الكلي للغرف}}{\text{عدد الغرف المشغولة}}$$

٢

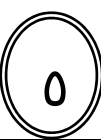
$$\text{معدل أجرة الغرفة للعميل} = \frac{\text{الإيراد الإجمالي للغرف}}{\text{العدد الإجمالي للعملاء}}$$

٣

$$\text{متوسط القوة الإنفاقية للنزيل} = \frac{\text{إجمالي إيرادات الفندق}}{\text{عدد النزلاء}}$$

٤

$$\text{متوسط القوة الإنفاقية للنزيل على المبيت} = \frac{\text{إجمالي إيرادات المبيت}}{\text{عدد النزلاء}}$$



متوسط القوة الإنفاقية للنزيل على الأطعمة والمشروبات = إجمالي إيراد الأطعمة والمشروبات ÷ عدد النزلاء

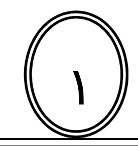
٦

متوسط القوة الإنفاقية للنزيل على الخدمات الأخرى = إجمالي إيرادات الخدمات الأخرى ÷ عدد النزلاء

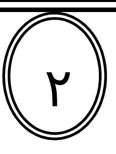
٧

متوسط إنفاق النزيل على الوجبة = إجمالي إيرادات الأطعمة والمشروبات ÷ إجمالي عدد الوجبات

ثالثاً: مجموعة نسب الإيرادات الفندقية:



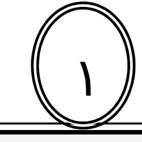
$$\text{نسبة مبيعات الأطعمة والمشروبات لمبيعات الغرف} = \frac{\text{مبيعات الأطعمة والمشروبات}}{\text{مبيعات الغرف}} \times ١٠٠\%$$



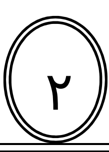
$$\text{نسبة إيرادات الخدمات الغرف والأطعمة والمشروبات} = \frac{\text{الإيرادات الفندقية}}{\text{إيرادات الغرف}} \times ١٠٠\%$$

رابعاً: نسب التكاليف المباشرة

نسب التكاليف المباشرة للتشغيل الفندقي تستخدم في قياس العلاقة بين تكاليف التشغيل المباشرة لكل نشاط من أنشطة الفندق الرئيسية وإيرادات كل نشاط من هذه الأنشطة الفندقية، حيث تساعد في التعرف على مدى كفاءة تشغيل كل نشاط. وتشمل هذه المجموعة ما يلي:



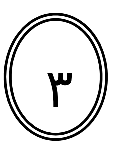
$$\text{نسبة تكاليف المبيت} = \frac{\text{إجمالي تكاليف المبيت}}{\text{إجمالي إيرادات المبيت}} \times ١٠٠\%$$



إجمالي تكاليف الأطعمة

نسبة تكاليف الأطعمة = ــــــــــــــــــ ×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الأطعمة



إجمالي تكاليف الخدمات الأخرى

نسبة تكاليف الخدمات الفندقية الأخرى= ــــــــــــــــــ .×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الخدمات الأخرى

خامساً: نسب التكاليف غير المباشرة للتشغيل الفندقي:

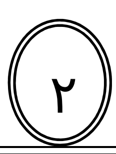
وتستخدم لقياس العلاقة بين تكاليف التشغيل غير المباشرة لكل نشاط من الأنشطة المساندة وبين إجمالي إيرادات الفندق. وتشتمل على مجموعة من النسب تفيد في معرفة كفاءة تشغيل تلك الأنشطة المساندة وهي:

١

إجمالي التكاليف الإدارية والعمومية

نسبة التكاليف العمومية والإدارية= ــــــــــــــــــ×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الفندق



إجمالي تكاليف تنشيط المبيعات

نسبة تكاليف تنشيط المبيعات= ـــــــــــــــــــــــــــــ ×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الفندق

٣

إجمالي تكاليف الطاقة والإنارة

نسبة تكاليف الطاقة والإنارة = ـــــــــــــــــــــــــــــ×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الفندق

٤

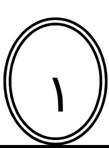
إجمالي تكاليف الصيانة والإصلاحات

نسبة تكاليف الصيانة والإصلاحات = ـــــــــــــــــــــــــــــ×١٠٠٪

إجمالي إيرادات الفندق

سادساً : مجموعة ربحية الأنشطة الفندقية :

وتستخدم لقياس العلاقة بين أرباح وتكاليف كل نشاط من أنشطة الفندق، وكذلك للتعرف على مدى كفاءة الفندق في إدارة كل نشاط من هذه الأنشطة ومدى مساهمتها في ربحية الفندق. وتشمل هذه المجموعة ما يلي:



إجمالي إيرادات المبيت ـ إجمالي تكاليف المبيت

نسبة ربحية نشاط المبيت = ــــــــــــــــــــــــــــــــــ ×١٠٠٪

إجمالي تكاليف المبيت

٢

إجمالي إيرادات الأطعمة ـ إجمالي تكاليف الأطعمة

نسبة ربحية نشاط الأطعمة = ــــــــــــــــــــــــــــــــــ ×١٠٠٪

إجمالي تكاليف الأطعمة

٣

إجمالي إيرادات الخدمات الأخرى ـ إجمالي تكاليف الخدمات الأخرى

نسبة ربحية نشاط الخدمات = ــــــــــــــــــــــــــــــــــ ×١٠٠٪

إجمالي تكاليف الخدمات الأخرى

ب- نسب السيولة:

يمكن تعريف السيولة على أنها مقدرة المنشأة الفندقية على سداد التزاماتها المالية دون التعرض لأي مشكلة أو أزمة مالية[1].

1 - د. علاء الدين جبل، مرجع سابق،ص١٦٠.

وتتوقف سيولة المنشأة على مقدرتها على تحويل أصولها المتداولة إلى نقدية وبالسرعة الممكنة أو في الوقت اللازم. ويمكن قياس سيولة الوحدات الاقتصادية من خلال عدة مؤشرات [1] :

نسبة التداول Current ratio :

وتدل هذه النسبة على عدد المرات التي يمكن للأصول المتداولة أن تغطي الالتزامات العاجلة قصيرة الأجل التي ستستحق السداد على المنشأة الفندقية ، ومن ثم تساعد على تحديد مدى قدرة المنشأة الفندقية على سداد ديونها قصيرة الأجل .

ويتم استخراج هذه النسبة من خلال قسمة الأصول المتداولة (وهي كل الأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية خلال سنة مالية تالية) على الخصوم المتداولة (وهي كل الالتزامات التي ستستحق الدفع خلال نفس الفترة) ..... على النحو التالي :

$$= \frac{\text{الأصول الجارية (المتداولة)}}{\text{الخصوم الجارية (المتداولة)}} = \text{مرة}$$

وكلما زاد عدد المرات ، كلما دل ذلك على سيولة المنشأة الفندقية وقدرتها على الاستمرار في سداد الالتزامات .

وتكون هذه النسبة جيدة عندما تساوي ٢:١ أي أن الموجودات المتداولة والجاهزة ضعف الديون قصيرة الآجل. غير أن هذه النسبة لا تعطي أحياناً فكرة واضحة عن سيولة المنشأة الفندقية وقد يكون الحكم من خلالها مضللاً في بعض الأحيان .

---

1 - د. محسن احمد الخضيري، البورصة، إيتراك للنشر والتوزيع، ١٩٩٩،١٠٦ وما بعد..

عناصر هذه النسبة مشتقة من الميزانية العمومية للفندق. الأصول المتداولة هي تلك النقدية أو التي يمكن تحويلها لنقد خلال فترة سنة، وتشمل النقد، المخزون، الذمم المستحقة على العملاء، أوراق القبض B/R . الخصوم المتداولة تشمل الديون المستحقة على الفندق للموردين، احتياطي الضرائب، أوراق الدفعB/P ، المصروفات المستحقة، .... الخ والتي يجب دفعها خلال فترة سنة.

نسبة السيولة السريعة :

قد تتساوى شركتان في نسبة التداول ، مما يجعل متخذ القرار غير الخبير يواجه صعوبة في المفاضلة بينهما ، أما الخبير فإنه ينظر إلى مكونات هذه النسبة ويقوم بتحليلها وفقاً لعناصرها وطبيعتها ومدى سهولة ويسر وسرعة تحولها إلى نقدية ، ويستخدم في ذلك نسبة السيولة السريعة التي تهتم بمعالجة طبيعة هذه الأصول ، من حيث دراسة مدى تغطية كل وحدة نقدية من مبلغ الخصوم المتداولة التي تمثل الالتزامات العاجلة بواسطة الأصول السريعة التداول الممثلة في النقدية وما في حكمها .

وتنحصر الأصول سريعة التداول في ثلاث أنواع هي :

- النقدية بالخزينة والبنوك .
- الأوراق المالية من الأسهم الجيدة التي عليها طلب في البورصة .
- أوراق القبض التي يمكن خصمها بشكل سريع أو المستحقة السداد على العملاء الجيدين .

ويلاحظ أن هذه الأصول تتمتع بقدر كبير من السيولة ، وبالتالي تعد من الأصول الدفاعية التي تدافع عن الشركة عند مواجهتها لأي ظروف طارئة ، فإذا ما كانت هناك مرحلة ركود في النشاط أو تعرض السوق لهزات عنيفة فإنه عادة ما يُكتفى بالنقدية في الخزينة ولدى البنوك ، أما إذا كان السوق يمر بمرحلة رواج فإنه عادة ما يتم التوسع في مفهوم الأصول سريعة السيولة

لتضم إجمالي الأصول المتداولة مطروحاً منها المخزون السلعي من الخامات ومستلزمات الإنتاج .

بالنسبة للفنادق يختلف الأمر ، حيث أن المخزون السلعي بها تتشكل المؤن الخاصة بالأطعمة والمشروبات الجزء الأكبر منه ، وهي بطبيعتها سريعة التحول إلى نقد ، وفي معظم الأحيان لا ستبعد المخزون السلعي من الأصول المتداولة ويبق الأمر لتقدير الإدارة بإمكانية تحويل المخزون إلى نقد خلال فترة زمنية بسيطة.

ويتم استخراج هذه النسبة على النحو التالي :

$$= \frac{\text{الأصول سريعة المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}} = \text{مرة}$$

جـ ـ معدل دوران رأس المال العامل :

ويستخدم هذا المعدل للدلالة على مدى قدرة المشروع على تصريف منتجاته ومدى تقبل السوق لهذه المنتجات ، وبالتالي قدرة المشروع على توليد إيراد مناسب لسداد التزاماته وتكوين احتياطيات وتراكمات رأسمالية وأرباح مناسبة .

فكلما زاد معدل دوران رأس المال العامل كلما كان اعتماد المشروع على موارده الذاتية أفضل ، وكلما كانت قدرته على مواجهة الأعباء المالية أكثر ، والعكس صحيح .

ويتم قياس سرعة دوران رأس المال العامل على النحو التالي :

$$= \frac{\text{صافي المبيعات (إيرادات النشاط الجاري)}}{\text{رأس المال العامل}} = \text{مرة}$$

د- حساب صافي رأس المال العامل :

يستخدم هذا المؤشر شديد الأهمية في تحديد مدى الطمأنينة والأمان القائم في شركة معينة ، أو عدم وجود مثل هذا الأمان ، فصافي رأس المال العامل يمثل الفرق ما بين الأصول المتداولة وما بين الخصوم المتداولة ، ومن ثم فإنه يتعين دائماً أن يكون الفرق موجباً وأن يكون بالقدر المناسب الذي لا يقل عن احتياجات التشغيل والذي يمثل الحد الأدنى لرأس المال العامل المتعين تواجده باستمرار في الشركة .

ويتم حسابه على النحو التالي :

صافي رأس المال العامل = الأصول المتداولة – الخصوم المتداولة = ...

هـ ـ نسبة الجاهزية النقدية:

وتقيس هذه النسبة مدى جاهزية المشروع النقدية لسداد التزامات المشروع الفورية علماً بأن الالتزامات(الديون قصيرة الآجل) ل تستحق في آن واحد وتحسب كما يلي:

ويتم قياس سرعة دوران رأس المال العامل على النحو التالي :

$$\text{نسبة الجاهزية النقدية} = \frac{\text{موجودات الجاهزة وشبه الجاهزة (أذونات الخزينة)}}{\text{الديون قصيرة الأجل}} = \text{مرة}$$

يمكن تعريف الموجودات شبه الجاهزة بأنها : الموجودات التي يمكن تحويلها إلى نقدية حين الحاجة وتتمثل في الأوراق المالية المسعرة في البورصة وأوراق القبض القابلة للخصم.

نسب الربحية:

أ- هامش الربح الإجمالي:

تظهر هذه النسبة الهامش المتوفر لتغطية تكلفة جميع الوظائف الأخرى اللازمة لتحقيق البيع النهائي للسلعة. ويتم حساب هذه النسبة على أساس طرح تكلفة المبيعات من صافي المبيعات، ثم قسمة الناتج على قيمة صافي المبيعات :

$$\text{هامش الربح الإجمالي} = \frac{\text{صافي المبيعات - تكلفة المبيعات}}{\text{صافي المبيعات}}$$

إن انخفاض هذه النسب في المنشأة الفندقية قد يؤدي إلى انخفاض الأرباح التي تحققها المنشاة بسبب استنفاد جزء كبير جداً من الهامش في مقابلة تكاليف الوظائف الأخرى مثل البيع وغيرها.

وفي الفنادق، خاصة الكبيرة منها، يفضل احتساب هذه النسبة لكل نشاط من الأنشطة الرئيسية الثلاثة كل على حدة.

أ- نسبة صافي الربح (بعد خصم الضرائب) إلى إجمالي الإيرادات :

وتعتمد هذه النسبة إلى قياس القدرة الإيرادية للمبيعات المحققة على توليد أرباح للمنشأة الفندقية ، أي قياس علاقة المبيعات بالأرباح المتولدة عن النشاط .

ويتم استخراج هذه النسبة بقسمة صافي الربح (بعد خصم الضرائب) على صافي المبيعات المحققة خلال الفترة ، على النحو التالي :

$$= \frac{\text{صافي الربح (بعد خصم الضرائب)}}{\text{صافي المبيعات (بعد خصم المرتجعات)}} \times ١٠٠$$

ويفضل في الفنادق احتساب هذه النسبة لكل نشاط على حده. ويجب دراسة هذه النسبة في ضوء علاقتها مع نسبة إجمالي الأرباح. والفنادق عادة ما تسعى إلى تحقيق نسبة صافي أرباح على مستوى جميع الأنشطة تتراوح بين٢٠٪- ٢٥٪ من صافي المبيعات.

ب- نسبة صافي الربح إلى صافي حقوق الملكية :

تستخدم هذه النسبة في إظهار العلاقة القائمة ما بين العائد ممثلاً في صافي الربح ، وما بين حقوق المساهمين في الشركة متمثلة في صافي حقوق الملكية ...... ويتم استخراج هذه النسبة من خلال قسمة صافي الربح بعد خصم الضرائب الدخيلة على حقوق حملة الأسهم ، على النحو التالي :

$$= \frac{\text{صافي الدخل بعد الضرائب}}{\text{حقوق الملكية}} \times ١٠٠$$

ج- نسبة الأرباح الموزعة إلى رأس المال المدفوع :

ويتم استخراج هذه النسبة من خلال قسمة الأرباح الموزعة على المساهمين على رأس المال المدفوع ، على النحو التالي :

$$= \frac{\text{الأرباح الموزعة}}{\text{رأس المال المدفوع}} \times ١٠٠$$

د- نسبة صافي الدخل إلى رأس المال المدفوع :

وتستخدم هذه النسبة في قياس القدرة الإيرادية للشركة من حيث صافي الدخل الذي يولده النشاط من ناحية ، ومن ناحية أخرى علاقة صافي الدخل برأس المال المدفوع .... ويتم استخراج هذه النسبة من خلال قسمة صافي الدخل بعد خصم الضرائب ، على رأس المال المدفوع على النحو التالي :

$$\text{رأس المال المدفوع} = \frac{\text{صافي الدخل بعد الضرائب}}{\text{رأس المال المدفوع}}$$

هـ- العائد على رأس المال المستثمر :

وتعد هذه النسبة من أهم النسب المؤثرة على اتخاذ قرار الاستثمار بإجمالياته العامة ، والتي تتعلق أساساً بحساب العلاقة ما بين صافي الدخل من جهة وما بين إجمالي الأموال المستثمرة في المشروع من جهة أخرى .

ويتم استخراج هذه النسبة بقسمة صافي الدخل بعد خصم الضرائب على إجمالي رأس المال المستثمر على النحو التالي :

$$\text{إجمالي رأس المال المستثمر} = \frac{\text{صافي الدخل بعد خصم الضرائب}}{\text{إجمالي الأموال المستثمرة}}$$

فالقوة الكسبية والإيرادية للمشروع يجب حسابها في إطار النظرة الكلية الشمولية لمفهوم رأس المال المستثمر ، وبمعنى آخر النظرة إلى العائد على الاستثمار الكلي بصرف النظر عن مصادر تمويل هذا الاستثمار .

وتدل هذه النسبة على مدى ربحية الفندق من جراء استثمار الأموال الثابتة طويلة الأجل بشكل أصول رأسمالية تستخدم في تحصيل الربح وتحتسب هذه النسبة كالتالي:

$$\text{نسبة العائد إلى الأصول الثابتة} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{مجموع الأصول الثابتة}}$$

و- القدرة الربحية(القوة الإيرادية):

تحسب هذه النسبة من خلال ضرب معدل دوران الموجودات بمعدل هامش الربح الصافي وذلك كما يلي:

$$\text{القدرة الربحية} = \frac{\text{صافي المبيعات}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{صافي المبيعات}}$$

وتتم تحسين نسبة القدرة الربحية للمشروع من خلال زيادة دوران الموجودات، أو بزيادة معدل هامش الربح، أو بالاثنين معاً.

د- نسب النشاط (معدلات الدوران):

تقيس هذه النسب مدى فاعلية المشروع في استخدام الموارد المتوفرة لديه، وتتضمن جميع النسب المقارنة بين مستوى المبيعات من ناحية، والاستثمار في الأصول المختلفة من ناحية أخرى، وتفترض هذه النسب ضرورة وجود توازن مناسب بين المبيعات ، وحسابات الأصول المختلفة، مثل: المخزون والذمم والأصول الثابتة وغيرها.

معدل دوران المخزون[1]:

ويستخدم هذا المعدل لقياس معدل دوران المخزون: فكلما ازداد معدل دوران المخزون كلما ازدادت كفاءة الإدارة في إدارة المشتريات ومراقبة المخزون، وكلما نقص هذا المعدل كلما كان ذلك مؤشراً على عدم استغلال الأموال وتجميدها في صورة مخزون سلعي. لهذه الغاية يؤخذ متوسط المخزون من خلال جمع المخزون أول المدة وآخر المدة وتقسيمها على اثنين وتصبح المعادلة كالتالي:

---

1 - د. خالد مقابلة، محاسبة الفنادق والمطاعم، مرجع سابق، ص ٢٨٢- ٢٨٩.

تكاليف المبيعات من السلع والخدمات

معدل دوران المخزون = ــ

مخزون أول المدة + مخزون آخر المدة

٢

هذا يستلزم حساب متوسط فترة التخزين وتحسب متوسط فترة التخزين بالمعادلة التالية:

عدد أيام العمل في السنة

متوسط فترة التخزين= ــــــــــــــــــــــــــــــــ

معدل دوران المخزون

ويفضل في الفنادق حساب معدلات دوران المخزون لكل صنف على حدة.وعادة ما يتراوح معدل دوران المخزون في عمليات تشغيل الأطعمة ما بين ٢٠ ـ ٤٠ مرة. أما في حالة المشروبات فإنه نظراً لإمكانية تخزينها لفترات أطول فإن هذا المعدل يكون أقل ويتراوح بين ١٢ ـ ١٥ مرة في السنة.

كانت تكاليف مبيعات الفندق من الأطعمة خلال شهر نيسان ٣٦٠٠٠٠ ل. س، مخزون أول المدة ٢٠٠٠٠ل.س ومخزون آخر المدة ٤٠٠٠٠ل.س ، ما هو معدل دوران المخزون ؟

معدل دوران المخزون = ٣٦٠٠٠٠÷((٢٠٠٠٠+٤٠٠٠٠)/٢)=٣٦٠٠٠٠÷٣٠٠٠٠=١٢ مرة.

وهذا المتوسط يبين مدى تراكم المخزون ووجود فائض والتراكم في التالف والسلع المنتهية المدة. كمية كبيرة أو قليلة من المخزون غير مرغوبة مما يعني ضرورة توفير المخزون الكافي حسب الطلب مع وجود حد أمان معين، وحسب ما يحتاجه الفندق.

٢- **متوسط فترة التحصيل:**

وتبين هذه النسبة المدة التي يتم خلالها تحصيل الديون المستحقة على العملاء من المبيعات الفندقية ، وتحتسب كالتالي:

متوسط فترة التحصيل = **المدينون** / **متوسط المبيعات الآجلة الأسبوعية**

وفي الفنادق تكون هذه النسبة متدنية لانخفاض نسبة المبيعات الآجلة ، وفي الغالب لا تزيد من أسبوع إلى عشرة أيام، وحسب طبيعة الفندق.

سرعة دوران المدينين = **المبيعات الآجلة** / **متوسط فترة التحصيل**

٤- **نسبة الديون المعدومة:**

وتبين هذه النسبة كفاءة الإدارة الفندقية في تحصيل الديون المستحقة على العملاء، وتحتسب كالتالي:

مدى كفاءة التحصيل = **الديون المعدومة** / **المبيعات الآجلة**

٥- نسب الكفاءة الإدارية:

عائد الأصول الثابتة = **إجمالي الأصول الثابتة** / **صافي المبيعات**

وتبين هذه النسبة العلاقة بين كل ليرة مستثمر في أصول الفندق الثابتة نسبة إلى المبيعات الفندقية.

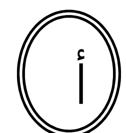
نسبة التكاليف الإدارية = إجمالي تكاليف الخدمات الإدارية والتمويلية / صافي المبيعات

نسبة التكاليف التسويقية = إجمالي تكاليف الخدمات التسويقية / المبيعات الآجلة

وتبين هذه النسب مدى كفاءة العملية الإدارية والتمويلية والتسويقية نسبة إلى المبيعات الفندقية.

نسب تكوين رأس المال[1]:

وتشمل هذه المجموعة ما يلي:



$$\text{أموال الغير(أسهم وسندات وقروض)} = \frac{\text{أموال الغير}}{\text{أموال أصحاب المنشأة}}$$

ب

$$\text{الأصول الثابتة بالنسبة للأموال المستثمرة} = \frac{\text{الأصول الثابتة}}{\text{الأموال المستثمرة}}$$

ج

$$\text{الخصوم المتداولة بالنسبة للأموال المستثمرة} = \frac{\text{الخصوم المتداولة}}{\text{رأس المال المستثمر}}$$

هـ- نسب الكفاءة الإنتاجية:

تهدف إلى التعرف على الكفاءة الإنتاجية في الوحدات الاقتصادية عن طريق قياس إنتاجية العمل والمواد الأولية وإنتاجية الآلات وغير ذلك.

---

1 - محمد ربيع محمد إبراهيم، فن الإدارة الفندقية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة،٣٤٨- ٣٤٩.

$$\text{الكفاية الإنتاجية الفنية} = \frac{\text{عدد الوحدات المستخدمة من عناصر الإنتاج}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

$$\text{الكفاية الإنتاجية المالية} = \frac{\text{قيمة عناصر الإنتاج المستخدمة}}{\text{قيمة الإنتاج}}$$

$$= \frac{\text{قيمة المستخدم}}{\text{قيمة المنتج}}$$

ويستخدم هذا المقياس الإجمالي لقياس مدى كفاءة استغلال الفندق لجميع الموارد الاقتصادية المتاحة لديه.

القيمة المضافة:

يعتبر أنسب المعايير لتقييم المشروعات ونتائج الأعمال وهي قيمة ما أضافه المنتج من عمليات إنتاجية أو خدمات خلال العام لتحويل المادة أو السلع الوسيطة إلى منتجات وخدمات تامة الصنع .

طرق قياس القيمة المضافة[1]:

طريقة الناتج القومي: **The Out Method**

الناتج القومي (القيمة المضافة) = قيمة الإنتاج - إجمالي مستلزمات الإنتاج أو السلع الوسيطة.

1 - د. نور الدين هرمز، الحسابات القومية، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، ٢٠٠٤م.

وتفيد هـذه الطريقـة بقـوة في التعـرف علـى مـساهمة كـل قطـاع مـن قطاعات النشاط الاقتصادي في النـاتج القـومي أو الـدخل القـومي وهـذا يفيـد للغاية عند التخطيط الاقتصادي ووضع خطة التنمية الاقتصادية.

طريقة عوائد عناصر الإنتاج والدخول المكتسبة : **The Income method**

وهـذه الطريقـة تشير إلى حساب قيمـة الـسلعة عـن طريق حساب تكلفـة كـل عامـل مـن عوامـل الإنتـاج المـشتركة في إنتـاج الـسلعة، حيـث أن تكلفـة السلع، ترجع في مجموعها إلى الأجور المدفوعة للعمال وفوائد رأس المال وريع الأرضـي وربـح المنـتظمين، وإذا أردنـا أن نحـسب قيمـة الـدخل القـومي فإننـا نحسب قيمه عوائد كل عناصر الإنتاج، لأنها تمثل في مجموعها قيمـة الـسلع والخدمات التي تم إنتاجها بواسطتها ويلاحظ من حساب قيمة الدخل القـومي إننا نقيس قيمة دخول الأفراد قبل خصم الضرائب المستحقة عليها.

ويطلـق علـى طريقـة عوائـد عناصـر الإنتـاج، بطريقـة الـدخول نظـراً تعمـل على كتجميع الدخول المكتسبة التي حصل عليها أصحاب خدمات عناصـر الإنتاج، الصورة القياسية التجميعية لهذه الطريقة تكون على النمو التالي:

الدخل القومي الإجمالي (الناتج القومي) = إجمالي الأجور وما في حكمها + الفوائد + الريع والإيجارات + الأرباح).

وتجـدر الإشـارة إلى أن طريقـة عوائـد عناصـر الإنتـاج أو طريقـة الـدخول تفيـد في تعـرف علـى التوزيـع الـوظيفي للـدخل القـومي (القيمـة المـضافة) في خريطة التوزيع حيث تبين النصيب الذي يحصل عليه كل عنـصر مـن عناصـر الإنتـاج مـن الـدخل أو مـن النـشاط الاقتـصادي ومـن ضـرورية عنـد البحـث في إجراءات تعديل خريطة توزيع الدخل.

طريقة الإنفاق ومعادلة الدخل: **The Expenditure Method**

تعني الدخل القومي من حيث الإنفاق: هو عبارة عن مجموع المبالغ المنفعة من قبل كافة الأفراد والجماعات والحكومة على الشراء السلع والخدمات الاستهلاكية النهائية خلال السنة.(وهي طريقة قياس إنفاق المستهلك على السلع والخدمات).

عيوب النسبة المالية:

١- مشكلة اختيار الأساس السليم للمقارنة:

مثل نسبة التداول ـ نسبة صافي الربح والعائد على الاستثمار حيث أن من الممكن أن يرتفع العائد على الاستثمار بالرغم من انخفاض نسبة الربح.

٢- مشكلة التغير في قيمة النقود:

وذلك خاصة في الآجل الطويل لعدم ثبات القوة الشرائية للنقود حيث أنها تنخفض في فترات التضخم وارتفاع الأسعار وترتفع بانخفاض الأسعار.

٣- مشكلة استخدام الماضي كمؤشر للتنبؤ بالمستقبل:

حيث أن تلك البيانات تعبر عن ما تم في الماضي وليس ضرورياً أن تعبر عن الموقف الحالي، ومن هنا يجب الاحتياط عند استخدام مؤشرات الماضي وعدم افتراض نقل صور الماضي إلى المستقبل إلا في حالات المقارنة.

٤- مشكلة اختيار ظروف المقارنة:

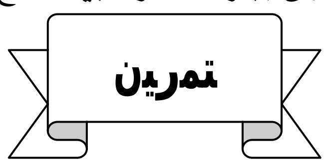
اختلاف العوامل التي تؤثر على النشاط من عام إلى عام وذلك طبقاً للظروف الاجتماعية والاقتصادية.

٥- مشكلة اختلاف معاني المصطلحات:

حيث أن على سبيل المثال يستخدم اصطلاح مجمل الأرباح للفرق بين صافي الإيرادات (المبيعات) وتكاليف الشراء أو الإنتاج، كما البعض يرون

أنه يستخدم للإشارة إلى الفرق بين صافي الإيرادات المبيعات وتكاليف الإنتاج والتوزيع.

وأيضاً عندما يستخدم الفرق بين الأصول المتداولة والخصوم المتداولة لإصلاح رأس المال العامل والبعض يستخدمون اصطلاح صافي رأس المال العامل وهذا التغير قد يؤدي إلى إجراء المقارنة بين نتائج الأعمال.



البيانات التالية مستخرجة من الحسابات الختامية لأحد الفنادق خلال فترة زمنية معينة:

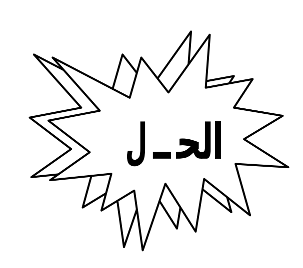
بيـــــان	مبـلغ
مجمل الأصول المتداولة	٨٤٦٠٠
مجمل الخصوم المتداولة	٣٦٢٠٠
مجموع الأصول سريعة التحويل لنقدية	٤٨٦٠٠
المبيعات الصافية	١٤١٠٠٠
الأصول الثابتة	١٤٠٠٠٠
إجمالي الأصول	٢٦١٠٠٠
إجمالي الربح	٣١٢٠٠
صافي الأرباح	٢٢٣٠٠
إجمالي التكاليف الإدارية والتمويلية	١٨٢٥٠
إجمالي التكاليف التسويقية	١٢٨٠٠
المدينون	١٨٥٠٠
فإذا علمت:	
أن أرصدة أول وأخر المدة كانت كالتالي:	
المخزون السلعي أول المدة(٤٣٢٠)وأخر المدة(٢٩٥٠)	
رصيد الدائنين أول المدة(١٨٦٠) وأخر المدة(١٦٨٠)	
عدد أيام العمل ٣٦٥ يوم.	

متوسط المبيعات الآجلة أسبوعياً ٣٢٥٠ ليرة، وإجمالي المبيعات الآجلة خلال المدة ١٨٢٢٠ ليرة والديون المعدومة ٦٢٠ ليرة خلال السنة.

المشتريات الآجلة الصافية ٤٢٢٠٠ ليرة.

متوسط عدد الغرف المشغولة	٢٨٠
متوسط عدد الغرف القابلة للأشغال	٣٢٠
متوسط عدد الأجنحة المشغولة	١٢
متوسط عدد الأجنحة القابلة للأشغال	١٨
متوسط عدد الأسرة المشغولة	٤٨٠
متوسط عدد الأسرة القابلة للأشغال	٥٦٠
عدد الوجبات المقدمة	٦٣٥٠
الطاقة الاستيعابية للمطعم	٣٢٠٠٠
مبيعات المبيت	٢٨٠٠٠٠
مبيعات الأطعمة	١٦٠٠٠٠
إفطار ٤٠٠٠٠، غداء ٩٠٠٠٠، عشاء ٣٠٠٠٠	
مبيعات الخدمات الأخرى	٤٢٠٠٠
تكاليف إدارية	٤٢٦٠٠
تكاليف ترويجية	٦٤٠٠
تكاليف صيانة وإصلاحات	٩٦٠
تكاليف الطاقة والقوى المحركة	٢١٠٠
إجمالي عدد الليالي التي أقامها النزلاء	٦٤٢٠
عدد النزلاء الفندق خلال الفترة	٤٦٠٠
إجمالي تكاليف المبيت	١٧٢٠٠٠
إجمالي تكاليف الأطعمة	١١٠٠٠٠
إجمالي تكاليف الخدمات المساندة	٣٨٠٠٠

المطلوب: حساب أهم النسب المحاسبية والفندقية للفندق في ضوء البيانات السابقة.



نسبة التداول= ٨٤٦٠٠÷٣٦٢٠٠=٢,٣٤

نسبة التداول السريعة=٤٨٦٠٠÷٣٦٢٠٠=١,٣٤

معدل دوران المخزون= ١٤١٠٠٠ٍ÷[(٤٣٢٠+٢٩٥٠)/٢ل]=٣٨,٨

متوسط فترة التخزين= ٣٦٥÷٣٨,٨=٩,٤

العائد من الأصول الثابتة= ٢٢٣٠٠÷١٤٠٠٠٠=٠,١٦

نسبة مجمل الربح= ٣١٢٠٠÷١٤١٠٠٠=٠,١٦

نسبة صافي الربح=٢٢٣٠٠÷١٤١٠٠٠=٠,١٦

متوسط فترة التحصيل= ١٨٥٠٠÷٣٢٥٠=٥,٧

معدل دوران الدائنين= ٤٢٠٠÷[(١٨٦٠+١٦٨٠)/٢]=٢٣,٨

متوسط فترة السداد= ٣٦٥÷٢٣,٨= ١٥,٣

معدل كفاءة التحصيل=٦٢٠÷١٨٢٢٠=٠,٠٣

نسبة التكاليف الإدارية والتمويلية= ١٨٢٥٠÷١٤١٠٠٠=٠,١٣

نسبة التكاليف التسويقية= ١٢٨٠٠÷١٤١٠٠٠=٠,٠٩

نسبة إشغال الغرف= ٢٨٠÷٣٢٠×١٠٠=٨٧,٥ ٪

نسبة إشغال الأجنحة= ١٢÷١٨×١٠٠= ٦٦,٧٪

نسبة إشغال الأسرة =٤٨٠÷٥٦٠×١٠٠=٨٥,٧٪

نسبة إشغال المطعم=٦٣٥٠÷٣٢٠٠٠×١٠٠=١٩,٨٪

متوسط القوة الإنفاقية للنزيل =

(٢٨٠٠٠٠+١٦٠٠٠٠+٤٢٠٠٠)÷٤٦٠٠=١٠٤,٧٨ليرة

متوسط إنفاق النزيل على المبيت= ٢٨٠٠٠٠÷٤٦٠٠=٦٠,٨٧ليرة

متوسط إنفاق النزيل على الأطعمة=١٦٠٠٠٠÷٤٦٠٠=٣٤,٧٨ ليرة

متوسط إنفاق النزيل على الخدمات المساندة= ٤٢٠٠٠÷٤٦٠٠=٩,١٣ ليرة

متوسط الإنفاق على الوجبة= ١٦٠٠٠٠÷٦٣٥٠= ٢٥,٢٠ ليرة

متوسط مدة إقامة النزيل= ٦٤٢٠÷٤٦٠٠= ١,٤ ليلة.

ربحية نشاط المبيت=[(٢٨٠٠٠٠- ١٧٢٠٠٠)÷١٧٢٠٠٠]×١٠٠=٦٢,٨٪

ربحية نشاط الأطعمة=[(١٦٠٠٠٠- ١١٠٠٠٠)÷١١٠٠٠٠]×١٠٠= ٤٥,٥٪

ربحية الخدمات الأخرى=[(٤٢٠٠٠- ٣٨٠٠٠)÷٣٨٠٠٠]×١٠٠= ١٠,٥٪

نسبة تكاليف المبيت= ١٧٢٠٠٠÷٢٨٠٠٠٠×١٠٠= ٦١,٤٪

نسبة تكاليف الأطعمة= ١٣٠٠٠٠÷١٦٠٠٠٠×١٠٠= ٨١,٢٥٪

نسبة تكاليف الخدمات المساندة= ٣٨٠٠٠÷٤٢٠٠٠×١٠٠=٩٠,٥٪

نسبة تكاليف الإدارية والعمومية =

٤٢٦٠٠÷(٢٨٠٠٠٠+١٦٠٠٠٠+٤٢٠٠٠٠)×١٠٠=٨,٨٤٪

نسبة التكاليف الترويجية=

٦٤٠٠÷(٢٨٠٠٠٠+١٦٠٠٠٠+٤٢٠٠٠)×١٠٠=١,٣٣٪

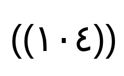
نسبة تكاليف الصيانة والإصلاحات =

٩٦٠÷(٢٨٠٠٠٠+١٦٠٠٠٠+٤٢٠٠٠)×١٠٠=٠,٢٠٪

نسبة تكاليف الطاقة والقوة المحركة =

٢١٠٠÷(٢٨٠٠٠٠+١٦٠٠٠٠+٤٢٠٠٠)×١٠٠=٠,٤٤٪.





الفصل السادس

وصف الوظائف الفندقية

نظراً لأهمية توصيف الوظائف والأعمال الفندقية وأهمية تبادل العاملين الفندقيين المهرة تبادلاً فقد قام بعض الاختصاصين في عملية الوصف والتصنيف الوظيفي بناءً على توصية منظمة العمل الدولية رقم (٨٦) بوصف وتوصيف الوظائف الفندقية عالمياً ومعادلتها بين جميع الدول، وبالتعاون مع جمعية الفنادق الدولية واتحاد مديري الفنادق الإيطالي وبإشراف الدكتور فيليبي الجنير الدولي في الفنادق على مقارنة (٩٨) وظيفة فندقية من مدير عام الفندق إلى عامل الصيانة في (١٧) دولة أوربية مختلفة.وسنقوم بشرح وتوضيح المؤهلات والصفات الشخصية المطلوبة، إضافة الواجبات والمسؤوليات لبعض الوظائف الأهم والتي يمكن وجودها في الفنادق عامةً.

مدير الفندق General Manager:

الصفات الشخصية:

- أن يكون حسن المظهر والسلوك والتصرف.
- سريع البديهة والتكييف للقيام بأي عمل تفرضه ظروف الفندق.
- أن يكون متزناً قوي الشخصية وقادراً على حل المشكلات بسرعة وكفاءة.
- يتميز بالذوق السليم واللباقة.
- ذو مستوى عالٍ من التعليم العام والمتخصص مع خبرة واسعة لكل أدوات وأجهزة وأعمال الفندق.
- أن يتقن ثلاث لغات عالمية على الأقل أو اثنين أحداهما الإنكليزية.
- خبرة عملية ونظرية في الإدارة الفندقية والسياحية.
- أن يتميز بعلاقاته الإنسانية مع العاملين بالفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ أن يخطط وينظم ويوجه ويراقب نشاط الفندق ويفوض سلطاته إلى رؤساء الأقسام حسب الموقف.

ـ أن يكون مسؤولاً عن خلق الطابع الذي يميز الفندق والطراز الذي يعرف به (شخصية الفندق).

ـ أن يكون مرناً ويعمل على تطوير برامج الفندق وتعديلها كلما دعت الحاجة والضرورة .

ـ يشرف على تطبيق لوائح الفندق والقواعد التي تنظم عمل الفندق.

ـ يشرف على التعين والفصل للعاملين في الفندق.

ـ أن يقيم علاقات طيبة ودائمة مع الوكالات السياحية والهيئات السياحية لضمان عدد مجزٍ من النزلاء.

ـ أن يقيم علاقات طيبة ودائمة مع السلطات المحلية لكسب تقديرها ورعايتها.

ـ أن يكون مسؤولاً عن تحقيق أهداف الفندق ونتائج نشاطه.

نائب مدير الفندق Assistant General Manager

الصفات الشخصية:

هي الصفات المطلوبة نفسها في شاغل وظيفة مدير الفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يتعاون مع المدير الذي يفوض له بعض سلطاته ومسؤولياته وبعض أقسام الفندق وقد يكون هو المسؤول عن إدارات الأفراد كما في اليونان وايرلندا.

ـ يقوم مقام المدير في جميع اختصاصاته عند غيابه أو أي مانع يمنعه.

ـ سلطة نائب المدير تمتد إلى جميع أقسام الفندق وحسب الثقة التي يمنحه إياها المدير.

رئيس قسم الأفراد Staff Department Manager

الصفات الشخصية :

ـ يجب أن يتصف بقوة الشخصية والحزم والعدالة.

ـ ثقافة عامة واسعة ودراية تامة بأعمال الفندق وأقسامه.

ـ معرفة جيدة في التشريعات النقابية والقانونية التي تتعلق بالعاملين.

ـ أن تكون علاقاته مع العاملين طيبة وتتميز بالعلاقات الإنسانية.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يكون مسؤولاً عن اختيار العاملين في الفندق بدقة ويقترح فصلهم إذا اقتضى الأمر ذلك.

ـ أن يمارس سلطته وصلاحياته على جميع العاملين بالفندق، ويراقب سلوكهم ونظامهم وأداءهم لوا جباتهم.

ـ ينسق بين أنشطة العاملين بالفندق ويحقق تعاوناً بينهم.

ـ يشرف على قواعد العمل العامة ونوبات العمل لكل قسم من أقسام الفندق بالتعاون مع رئيس القسم.

ـ يحدد أيام الراحة الأسبوعية والأجازات ويوافق عليها.

ـ مسؤول عن شكاوي العاملين وطلباتهم وعليه أن يهتم بها.

رئيس الاستقبال Head Receptionist

الصفات الشخصية:

ـ حسن المظهر والتصرف ويتميز بالكياسة واللباقة، وبالقدرة على الإقناع.

ـ تعليم عالٍ ومتخصص مع معرفة ودراية بالأخلاق والعادات والأذواق ونظم الحياة وقواعد السلوك في أهم دول العالم.

ـ معرفة ودراية بقواعد تحويل العملات وبالنشاط التجاري بصفة عامة.

ـ أن يكون حسن الذاكرة ومعرفة جيدة بأعمال الفندق وأقسامه، وبالمناطق السياحية وطرق المواصلات إليها.

ـ أن يتقن ثلاث لغات أجنبية عالمية على الأقل.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يمارس سلطته على العاملين في قسم الاستقبال والسكرتارية والبوابين.

ـ يشرف على حركة النزلاء في الفندق عند نزولهم ومغادرتهم.

ـ مسؤول عن حركة الإشغال بالفندق، ويجيب عن الخاصة الطلبات (بالاتفاق مع مدير الفندق) يحجز الغرف والأجنحة.

ـ أن تتوفر لديه المقدرة بالحكم على النزلاء حكماً يمكنه من تقديم الخدمات المناسبة لهم، وأن يتفانى بكياسته وأدب قبول نزلاء غير مرغوب فيهم.

ـ يستقبل النزلاء الجدد وأن يصحبهم إلى الغرف التي حجزوها، وأن يلقي نظرة على هذه الغرف للتأكد من تجهيزها.

ـ أن يقدم بكياسة كل المعلومات التي تهم النزيل، ويتحرى بلباقة عن المدة التي يحتمل أن يقضيها النزيل بالفندق.

ـ لديه الصلاحيات التي تمكنه من منح النزيل تخفيضاً في أسعار الغرف أو خصماً على فاتورته وفق مصلحة الفندق.

ـ أن يؤمن حاجات النزلاء الخاصة ورغباتهم (بالتعاون مع المدير) ويزود مرؤوسيه بالبيانات الوافية عن حركة النزلاء.

ـ أن يصدر التعليمات إلى رئيسه المشرفات بشأن تنسيق الغرف والأجنحة وترتيبها وتزيينها.

ـ أن يقدم للنزلاء الذين يغادرون الفندق تحيات الإدارة، وألا يهمل أية مجاملة تجعلهم يحتفظون بذكرى طيبة عن الفندق.

رئيس قسم الخزينة Head Cashier

الصفات الشخصية:

ـ أن يتميز بالأمانة ويتصف بيقظة الضمير، وأن يكون منظماً ودقيقاً في عمله.

ـ خبرة عملية ونظرية في الحسابات وثقافة عامة جيدة.

ـ أن يكون على دراية باللغات الأجنبية الرئيسية، وأن يكون سمحاً وكيّساً في تصرفاته.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ أن يقيد جميع العمليات النقدية، ويعد المستندات الخاصة بها وتسجيلها بالدفاتر.

ـ أن يكون مسؤولاً عن عهدة الخزينة التي تسلمها الإدارة إليه.

ـ أن يراجع الفواتير الخاصة بالنزلاء ويتأكد من سداد قيمتها.

ـ أن يقوم بإجراء عمليات التحويل للعمليات وفقاً للنشرات الرسمية.

ـ قبول الشيكات والكمبيالات وجميع وسائل السداد بعد التأشيرة عليها. وإجراء عمليات السداد المستحقة على الفندق وحسب تفويض الإدارة له بذات.

ـ أن يودع يومياً في خزينة الفندق العامة جميع المتحصل في اليوم السابق.

ـ أن تكون دفاتر الخزينة مطابقة لحركة النقدية يوماً بيوم مع الاحتفاظ بالمستندات المؤيدة للعمليات النقدية ومراجعتها.

ـ قبول الودائع الثمينة الخاصة بالنزلاء وإعطاء إيصال بها، ويرجع إلى المدير إذا تجاوزت قيمة الوديعة المبلغ الذي تغطيه شركة التأمين.

ـ يحل محل رئيس الاستقبال عند غيابه.

أمين الفندق Translator (Correspondence Clerk)

الصفات الشخصية:

ـ تعليم جيد ودقة ومعرفة بثلاث لغات على الأقل.

ـ خبرة عملية جيدة في المراسلات التجارية بلغة الفندق وباللغات الأجنبية التي يعرفها.

ـ خبرة جيد بالاختزال والحاسب الآلي.

الواجبات :

يتولى جميع المراسلات الخاصة بالفندق مع النزلاء ووكالات السياحة والموردين..الخ.باللغات الرئيسية.

يحتفظ بسجل للمراسلات، أي سجل للصادر والوارد.

مراقب الفندق Head Control

الصفات الشخصية:

ـ الأمانة والاتزان والضمير اليقظ.

ـ لديه خبرة إدارية ومعرفة دقيقة بأقسام الفندق وأعماله وبالسلع التي تهم الفندق.

ـ لديه خبرة فنية بأعمال الصيانة والإصلاحات الرئيسية في الفندق، وعلم تام بآخر أسعارها.

الواجبات:

ـ أن يشرف على الناحية الإدارية لكل أقسام الفندق.

ـ أن تتابع مهمات الفندق وتسليمها إلى الأشخاص أصحاب العلاقة بموجب إيصالات وتقييد ذلك في السجلات.

ـ أن يتحقق من صحة دفاتر الجرد وتطابقها مع موجودات الفندق والأدوات والمخازن ويخطر عن أي عطل أو كسر...ويتابع إصلاحه ويحدد المسؤول عن ذلك.

ـ أن يخطر مدير الفندق مباشرة بكل ما يتعلق بحركة الفندق الإدارية والتأكيد على الأقسام التي تتطلب عناية خاصة.

رئيس حسابات الاستقبال الجارية Head Bill Office Clerk

الصفات الشخصية:

ـ حسن المظهر والتصرف.

ـ أن يتميز بالذكاء وقوة الملاحظة والسرعة في اتخاذ القرارات.

ـ تعليم عام جيد ومعرفة إدارية جيدة بتنظيم الفندق وأقسامه.

ـ دراية بثلاث لغات على الأقل.

ـ دراية عملية كافية بحسابات الفنادق ومراسلاتها.

الواجبات:

ـ يقيد جميع الطلبات الخاصة بالنزلاء في دفتر اليومية طبقاً للطلبات التي يتلقاها من رؤساء الأقسام

ـ يقيد كل ما يتعلق بخدمة نزلاء الفندق، ويلخص في نهاية اليوم البيانات الثابتة في دفتر اليومية.

ـ يعد مطالبات الفندق الموجهة إلى النزلاء.

ـ يمسك الدفتر الخاص بالنسبة المئوية المستحقة للعاملين في الفندق.

ـ يقيد جميع المطالبات الخاصة بنزلاء الفندق في كل أسبوع، ويخطر رؤساءه بما لم يتم سداده منها.

ـ يقيد في السجل الخاص حركة النزلاء الأجانب في اليوم السابق.

ـ يخطر رئيس الاستقبال بأي تأخير في إصدار مطالبات الأقسام المختلفة للنزلاء.

ـ أن يكون مسؤولاً عن واجباته أمام رئيس الاستقبال.

رئيس المخزن Head Story Keeper

الصفات الشخصية :

ـ إحساس متجاوب بالمسؤولية وأمانة والاتزان.

ـ دراية كاملة بالسلع المختلفة وخبرة بالمواصفات الخاصة بالمأكولات ووسائل حفظها ، وكذلك بأهم والفواكة والخضر وأماكن الحصول عليها بمجرد نضجها.

ـ أن يكون على معرفة بأسعار السوق ولديه الخبرة في عمليات الشراء والتفاوض على الأسعار.

الواجبات:

ـ يتولى كل الشؤون الخاصة بالمخازن بعناية تامة ودقة.

ـ أن يزور الأسواق ويتحقق من أفضل الشروط للشراء.

ـ أن يتحرى في مختلف أقسام الفندق عن جودة السلع المشتراة ، وتقدير النزلاء لها ، ورأيهم فيها ، ومدى التوفير بسبب استخدامها.

ـ يقوم بإعداد عقود الشراء وعرضها على مدير الفندق لمراجعتها وتوقيعها.

ـ يتولى شراء السلع منفرداً وبالتعاون مع رئيس الطهاة وفق المبالغ المرصودة لذلك وحاجة الفندق.

ـ يراقب تخزين السلع والمحافظة عليها ويمسك دفتر الإيصالات ومستندات التوريد والاستجرار من المخزن إلى الأقسام وبالعكس.

ـ يمسك دفتر جرد المخزن باستمرار ويومياً لمعرفة السلع الموجودة فعلاً في المخازن وكهوف المشروبات ويسد النقص فوراً.

ـ يعد جدولاً لاستلام المواد وتسليمها وتوزيعها حتى تتم هذه العملية دون إعاقة لسير العمل.

أمين الكهف Cellerman

الصفات الشخصية :

- حساسية عالية ودقة في التذوق والشم.

- دراية تامة بأنواع الأنبذة وخصائصها.

- دراية طيبة بالخمور وخاصة بقواعد حفظها.

الواجبات والمسؤوليات:

- أن يكون مسؤولاً عن الأنبذة التي في عهدته وعن حفظها وكذلك تعبئتها بكل عناية إن تطلب ذلك.

- مراقبة وضبط درجة حرارة أجزاء الكهف وحسب نوع الأنبذة.

- تسليم الأنبذة والمشروبات الكحولية والمياه المعدنية وغيرها التي يحتاجها المطعم والبار وفق إيصالات معتمدة.

- أن يمسك دفتراً خاصاً بحركة الكهف يوماً بيوم وفقاً لأنواعها.

- يخطر رئيس المخزن عن احتياجاته ويدون ذلك في دفتر خاص، عند طلبها وعند استلامها.

رئيس البوابين Head Porter

الصفات الشخصية:

- مظهر حسن وسرعة بديهة واتزان وذاكرة قوية وفراسة تمكنه من اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة.

- يتكلم أهم اللغات الأجنبية بطلاقة وعلى دراية تامة بنفسية وعادات النزلاء من مختلف البلاد.

الواجبات والمسؤوليات:

- يدير ويشرف على فروع قسم البوابين، ويعطي أوامر واضحة ودقيقة لمرؤوسيه.

ـ أن يحيي النزلاء ببشاشة عند وصولهم وأن يصحبهم إلى مكتب الاستقبال.

ـ أن يتأكد من إدراج اسم النزيل في السجل الخاص، وأن الأمتعة الخاصة به قد وصلت إلى غرفته.

ـ أن يسجل أهم البيانات عن النزلاء ويستوفيا لنمازج الخاصة والبيانات في سجل الشرطة.

ـ أن يكون دائماً تحت تصرف النزلاء في كل بيان أو تفضيلات يطلبها النزلاء يشأن الموضوعات السياحية والفنية والنقل والملاهي.

ـ أن يكون مسؤولاً عن البريد ومفاتيح الغرف.

ـ يتأكد من سداد النزلاء للمبالغ المستحقة عليهم عند مغادرتهم وإعادة مفاتيح غرفهم وإخبار الجهات المختصة بمغادرتهم.

ـ يقدم الاقتراحات الخاصة بتوفير أفضل الخدمات للنزلاء في مجال عمله.

البواب الليلي Night Porter :

الصفات الشخصية:

ـ الذكاء والسرعة والأمانة.

ـ معرفة تامة بكل أقسام الفندق وكيفية الوصول إليها.

ـ يملك قدرة على الصعوبات وحل المشكلات الطارئة الخاصة بالنزلاء أو الفندق.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يتحمل المسؤولية عما يحدث أثناء نوبته من إبلاغ الشرطة، أو استدعاء طبيب أو فرقة مطافىء لأن نشاط الفندق يضعف في الليل.

ـ يقوم بالأعمال نفسها التي يقوم رئيس البوابين ولكن على نطاق أضيق.

ـ يتلقى التعليمات من بواب النهار أثناء استلامه نوبته.

ـ يقوم بأعمال بعض العاملين وعلى محلهم على نطاق محدود في المطعم والبار وخدمة الأدوار عند إغلاقها.

ـ يكون مسؤولاً عن إيقاظ النزلاء الذين يرغبون ذلك مبكراً، وتأمين طلباتهم الخاصة.

ـ مسؤول عن هدوء الفندق أثناء الليل

ـ يعد تقريراً عند انتهاء نوبته عن الحوادث التي وقعت في الليل.

مدير المطعم Restaurant Manager

الصفات الشخصية:

ـ يتميز بالكياسة وحسن التصرف والمظهر اللائق.

ـ تعليم عام جيد ودراية تامة بثلاث لغات.

ـ خبرة واسعة بوجبات المطعم وبأطباق الطعام وبأنواع الأنبذة المحلية والأجنبية.

ـ معرفة واسعة بكل أنواع الطعام في مختلف البلاد وأذواق وطلبات النزلاء تبعاً لجنسياتهم.

ـ إحساس بالسلطة في علاقته برؤسائه إضافة إلى روح الابتكار وقوة الملاحظة والدقة وسرعة التصرف.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يشرف على حسن سير العمل في المطعم والخدمة فيه.

ـ يوزع نوبات العمل على العاملين في المطعم ويسرف عليهم ويراقب سلوكهم وتصرفاتهم ويتأكد من أنه مناسب لتوجيهات الفندق.

ـ يشرف على أقسام المطعم المختلفة وعلى إعداد الموائد وتنسيقها.

ـ يقترح على النزلاء أماكن الجلوس المناسبة لهم.

ـ يحاول إعداد أسعار معقولة لوجبات الطعام بقصد زيادة إيراد المطعم ودون إهدار لمصالح الفندق أو استغلال النزلاء.

ـ يتعاون مع مدير الفندق في تنظيم المناسبات الخاصة كالاستقبالات والحفلات والمهرجانات الليلية ويعمل على إنجازها.

رئيس خدمة الصف Slating Waiter

ـ يعد رئيس خدمة الصف هو الأساس الحقيقي لخدمة المائدة لأنه على اتصال مباشر ودائم بزبائن المطعم.

الصفات الشخصية:

ـ يتميز بحسن المظهر والكياسة والمرونة إضافة إلى الذكاء والتحكم.

ـ تعليم عام جيد ومعرفة جيدة بألوان الطعام المحلية والأجنبية وأصنافه.

ـ معرفة لغتين من اللغات الهامة.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ مسؤول عن ترتيب قاعة الطعام وموائدها ونظافتها.

ـ يحل محل مدير المطعم عند غيابه.

ـ يشرف على عامل المائدة التابع له ليقوم بإحضار الطعام من المطبخ إلى المائدة ورفع مالم تعد هناك حاجة إلى بقائه عليها بسرعة.

ـ يعد المطالبة بالحساب وأن يكون مطابقاً للواقع أيضاً

ـ يجيب عن شكاوي النزلاء ويعيد إلى المطبخ كل طبق غير مناسب لطلب النزيل.

رئيس خدمة البار Cock Tail Bar Man

الصفات الشخصية:

ـ مظهر حسن وكياسة وطبيعة مرحة وقدرة على التحدث مع النزلاء فيما يرغبون.

ـ معرفة تامة بعدة لغات.

ـ قدرة على استشفاف ما تحفيه مظاهر النزلاء المترددين عليه.

ـ معرفة وخبرة بمختلف أنواع المشروبات، وبأذواق زبائن البار من مختلف الجنسيات.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ أن ينظم البار ويرتبه بذوق سليم ورشاقة.

ـ يكون مسؤولاً عن تزويد البار بما يلزمه.

ـ يعد المشروبات التي يطلبها المترددون، على البار ويسكبها في الكؤوس،ويشرف على خدمة الموائد الملحقة بالبار وكذلك الشاي والمشروبات.

ـ يقبض الأثمان للذين يسد ودن نقداً ويخبر الإدارة بالطلبات التي لم تسدد لتقيد على حساب طالبيها.

ـ يورد إلى الخزينة في نهاية كل نوبة من نوبات العمل إيراد اليوم بعد تقييدها في دفتر المبيعات الخاص بقسمة.

رئيس المشرفات Head House Keeper

الصفات الشخصية:

ـ أن تكون امرأة في متوسط العمر.

ـ أن تكون مجدة، نشيطة، ويمكن الاعتماد عليها.

ـ تكون ملمة ببعض اللغات الأجنبية ومعرفة تامة بعادات وأخلاق مختلف البلاد.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ تتولى تنظيم الأقسام الخاصة بأمتعة الفندق وأثاثه وتشرف عليها. وقد تتولى حفظ الملابس أيضاً.

ـ مسؤولة عن نظافة كل الفندق وحسن نظامه وخاصة غرف نوم النزلاء (أثاث، ستائر، صور الجدران...).

ـ مسؤولة عن تنسيق الأثاث والإضاءة والزهور، والمظهر العام للغرف مرتبط بها.

ـ يجب أن ينفذ مرؤوسوها(مشرفات الغرف وفارشات الأدوار)أوامرها بدقة واتزان.

ـ مسؤولة عن العاملين في أقسام الصيانة والترميمات بحيث تضمن ألا يؤثر العمل في هذه الأقسام على الشروط الصحية للغرف ونظافتها ومظهرها.

ـ تخطر الإدارة عن رغبات النزلاء الخاصة أو تعليقاتهم حتى يمكن إرضاؤهم.

ـ مسؤولة عن جميع الأشياء التي ينساها النزلاء في الغرف وتسلمها إلى الإدارة وتدرج في دفتر خاص.

ـ تحدد نوبات العمل لمرؤوسيها وأجازاتهم الأسبوعية. وتشرف عليهم وتراقب نشاطهم ليكون متناسقاً ومنسجماً مع سياسة الفندق.

ـ تخطر الإدارة بمرض أي نزيل أو عامل في الفندق، وتقوم بالإسعافات الأولية الضرورية عند الحاجة .

ـ تبقى على اتصال بالإدارة لتنفيذ توجيهاتها وتعليماتها.

مشرفة على الغرفة Chamber Maid

الصفات الشخصية:

ـ صحة جيدة وصبر ومظهر حسن.

ـ نظافة الجسم والملابس.

ـ تتصف بالاتزان والأمانة والخلق الكريم وملمّة ببعض اللغات الأجنبية الرئيسية.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ مسؤولة عن تنظيف وترتيب الغرف المعهودة إليها فور مغادرة النزلاء إليها ليكون الفندق مستعداً دائماً لاستقبال نزلاء جدد فوراً.

ـ تبديل البياضات طبقاً للتعليمات الصادرة إليها، وتنظيف الحمامات ودورات المياه والأثاث وكل محتويات الغرفة، وقبضات الأبواب.

ـ تتسلم ثياب النزيل الخاصة وترسلها إلى قسم الغسيل لتنظيفها وكيّها، وتحرر بها قائمة عند تسلمها وتعيدها لصاحبها وفقاً لهذه القائمة.

ـ تمر على الغرف المعهودة إليها في كل مساء لتلقي عليها نظرة شاملة ، وتعد من يلزم النزيل أثناء الليل وكذالك تلبي جميع طلبات الزبائن بسرعة.

ـ تخطر رئيسه المشرفات ـ كلما دعت الضرورة ـ بكل ما لاحظته أثناء خدمتها.

رئيس الطهاة Chef And Cuisine

الصفات الشخصية:

ـ صحة جيدة وقوة جسدية وأن يكون متوسط العمر.

ـ خبرة طويلة في جميع الطهي مع دراية جيدة بالسلع التي لها علاقة بعمله تبعاً لفصول السنة.

ـ أن يكون موضع ثقة، نشيطاً، متحمساً ومحباً لعمله، يمتلك القدرة على التنظيم وتوجيه المرؤوسين.

ـ أن يكون خبيراً بفنون الطهي ويتميز بذوق رفيع وإحساس بالجمال.

ـ معرفة جيدة بأنواع الطعام وأسمائه وبخاصة(المصطلحات الفرنسي الخاصة بالمطبخ) في مختلف البلاد وتكوينها.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ أن يعد قائمة الطعام الخاصة باليوم التالي بالاتفاق مع الإدارة، ووفقاً لتوجيهات مدير المطعم، وبناءً على رغبات النزلاء.

ـ يتعاون مع الإدارة ومع مدير المطعم في إعداد قوائم طعام خاصة للحفلات والاستقبالات وولائم العشاء الرسمية والمهرجانات.

ـ أن يضمن قائمة الطعام صنفاً أو أكثر من أصناف الطعام الخاصة الناجحة التي يشتهر بها الفندق.

ـ يعلق قائمة طعام اليوم التالي في المطبخ حتى يطّلع عليها رؤوساء أقسام المطبخ المختلفة . ويشرف على المائدة الخاصة بطعام العاملين أيضاً.

ـ يخطر رئيس المخزن مقدماً بقائمة تتضمن احتياجات المطبخ يومياً. وأنواع وألوان الطعام المطلوب إعداده

ـ مسؤول مباشر عن نوعية السلع وجودتها عند شرائها من الموردين وأن تتوفر فيها المواصفات الضرورية والأوزان.

ـ يراقب العمل بالمطبخ أثناء الطهي، ويتذوق كل أنواع الطعام أثناء طهيها والإشراف عليها. ويراقب خروج الطعام من المطبخ إلى الموائد ومطابقته للطلبات.

ـ يوزع العمل على العاملين ويشرف عليهم، ويحدد نوباتهم كما أنه يتدخل لمعاونة رؤوساء أقسام المطبخ كلما دعت الحاجة، أو لحل المشكلات.

ـ يجمع الأوامر الخاصة بطلبات النزلاء في نهاية نوبة كل خدمة ويقيد بياناً بالأطعمة التي خرجت من المطعم (لحوم، خضار، أسماك) ويحدد البقايا التي يمكن الاستفادة منها في اليوم التالي.

رئيسة البياضات Head Linen Keeper

الصفات الشخصية:

ـ متوسطة العمر، أمينة، نشيطة، حريصة على النظام.

ـ لديها خبرة طويلة بأعمال الغسيل والكي والحياكة والرتق، وكذلك لديها دراية جيدة بالأقمشة المختلفة وتكوينها وكيفية التعاون معها حتى تحول دون إتلافها.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ مسؤولة عن كل البياضات في الفندق (الغرف، قائمة الطعام) وعن حاجته إلى البياضات واستخدامها دورياً على فترات حتى لا تستهلك بسرعة.

ـ ترسل البياضات إلى قسم الغسيل بعد التحقق من عددها ونوعها، وتشرف كذلك على غسيل البياضات بواسطة القسم المختص.

ـ تتسلم البياضات بعد غسيلها وتتأكد من مطابقتها للبيان عند تسليمها قبل تسليمها للكي أو الحياكة.

ـ ترتب البياضات في أماكنها المخصصة لها بعناية تامة حتى توزع فيما بعد على الأقسام المختلفة بسرعة ويسر.

ـــ تمـسك دفـتراً للبياضـات وتقـترح علـى إدارة الفنـدق خـير الطـرق لاستخدامها، وعزل البياضات التي لم يعد استخدامها لائقاً.

ـ مسؤولة عن غسيل وكي ملابس النزلاء الذين يرغبون في ذلك.

٢٠- **البستاني** Gardener

الصفات الشخصية:

ـ إدارة قوية وإحساس رفيع بالجمال وذوق سليم.

ــ خبرة جيدة بفلاحة البساتين وزراعة أشجار الزينة والزهور وتنسيقها.

الواجبات والمسؤوليات:

ـ يتولى صيانة حديقة الفندق والعناية بها.

ــ مسؤول عن تزيين بهو الفندق بالنباتات والزهور ووضع الزهور على الموائد في غرف الفندق.



الفصل السابع

متطلبات تنمية الإدارة الفندقية

REQUIREMENT DEVELOPMENT

من هو المدير الإداري الناجح؟

إن نجاح الفندق، ولحد بعيد يعتمد على الإدارة الجيدة التي تنعكس في سلوك العاملين وخاصة أولئك ذوي الصلة والعلاقة المباشرة مع العملاء. لتحقيق النجاح المطلوب يفترض في مدير الفندق أن يتميز بـ:

- بالنظرة الشاملة بعيدة المدى.
- التفكير والاتجاهات الايجابية.
- الحزم والمثابرة.
- التوجه نحو السوق.
- أن يقود العاملين نحو احترام قرارات وتعليمات الفندق.
- مقابلة العملاء والعاملين بشكل مستمر.
- الاهتمام بالشكاوى والاقتراحات.
- يشجع الابتكار وروح المبادرة .
- إدارة الوقت.
- أولويات العمل والعمل بأسلوب التضحية وروح الدعاية والفريق الواحد.

كذلك فإن مدير الفندق يتوقع الأزمات والتغيرات قبل حدوثها، يخطط للمستقبل ويتعامل مع الأحداث بسرعة ودقة، يعطي اهتمام للتفاصيل ويحترم القواعد والإجراءات ولكن لا يصبح بمبدأ لها، يفسر الأعمال والحقائق قبل أن تصبح شائعات، ويهتم بأخلاقيات المهنة.

وأيضاً فإن المدير الناجح يشجع العمل بروح الفريق Esprit De Corps ومفهوم البعد عن المنافسة غير البناءة وتشجع التعاون على أساس مبدأ Wint To-Win يحافظ على العاملين باستمرار لمواكبة التغيرات في الصناعة الفندقية، يقوم بإطراء أمام الآخرين.

أما النقد فيقوم بتوجيه بشكل فردي، يبتعد عن المحسوبة والانحياز ويتميز باللباقة، الحماس والتوقد، يشجع سياسة الباب المفتوح لمتابعة حاجات ورغبات العاملين والعملاء عن كسب وباستمرار.

أولاً ـ تنمية وتطوير الإدارة الفندقية: Management Development

من أهداف التنمية والتطوير الإداري تزويد الفندق بفريق إداري ذو كفاءة عالية يمكنه من تحقيق أهدافه المرسومة.

برنامج التطوير الإداري في الفندق تشمل:

ـ تحسين أساليب التخطيط والرقابة الإدارية.

ـ توجيه جهود العاملين نحو تحقيق الأهداف المرسومة بفعالية.

ـ تشجيع التفكير والاتجاهات الايجابية وتحقيق طموحات التقدم للإدارة.

ـ العمل على تجنيد، تحفيز، تنمية وتطوير والإبقاء على فريق إداري مميز.

ـ من المعروف أن التطوير الإداري عملية مستمرة خلال الحياة المهنية للمدير.

السؤال الذي يطرح نفسه هنا ما هي المهارات العامة للمدير في هذا المجال:

ـ مهارات الإشراف.

ـ إعداد والرقابة على الموازنات التخطيطية.

ـ مهارات المفاضلة بين واختيار الموظفين.

ـ تخطيط تمويل المشاريع.

ثانياً- القيادة: Leader ship

والقيادة مصطلح يستند في الأصل على الفعل اللاتيني , Aqere والذي يعني (يحرك - يقود) وهذا المصطلح يشير إلى العلاقة التي يقوم الفرد (القائد) عن طريقها بالتأثير في سلوك ومشاعر الآخرين وتوجيههم نحو هدف معين.

- ويعرِّف ألن (**ALLEN**) القيادة الإدارية بأنه :

" **We define Management leading as the work manager perform to cause people to work effective action "**

- أي أنها النشاط الذي يمارسه المدير والذي من خلاله يجعل مروؤسه ينجزون عملاً فعالاً" .

- إذاً القيادة تعني العلاقة الديناميكية والتفاعل المستمر بين إدارة الفندق والمرؤوسين تتضمن أنه كلما ازدادت التوقعات من قبل الإدارة من المرؤوسين ، ازدادت الحوافز لدى المرؤوسين وأثرت على دوافعهم لإنجاز الأهداف.

لذا نجد أن نمط القيادة ذو أهمية كبيرة في الفندق ويحدد لدرجة عالية إذا كان العاملين يحصلون على الرضا والإشباع الوظيفي وعما إذا كانت إدارة الفندق سوف تحقق الأهداف المرسومة.

القائد الناجح (ASUCCESS OF LEADER) لا يلتزم بتوجيهات واهتمام مطلق نحو العاملين أو توجهات مطلقة نحو إنجاز الوظائف المطلوبة وإنما ينتقل من نقطة إلى أخرى على خط القيادة الإدارية حسبما يتطلب الموقف . مع لآخذ بنظر الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية وتأثيرها على النمط القيادة .

كذلك فإن القائد الناجح يحافظ على علاقة ولقاءات شخصية مع العملاء والعاملين بشكل مخطط ومنظم ومستمر.

ثالثاً- الاتصالات: Communication

يتوجب على مدير الفندق أن يوسع نطاق المعرفة المشتركة وكذلك عمق واتساع الاتصالات بين العاملين والعملاء وكذلك بين الإدارة والعاملين والعملاء . الكثير من الفنادق وخاصةً ذات النشاط الواسع تقوم بتوظيف مسؤول علاقات عامة ، مدير بهو أو مسؤول علاقات أو شؤون العملاء Guest Relations لتحسين العلاقات بين الفندق والجماهير العامة والخاصة وترويج الخدمات الفندقية في كافة المحافل . مثل هذه الممارسات تشعر العملاء بأن الإدارة تبذل جهودها لتحسين الخدمات المقدمة لهم باستمرار.

رابعاً- الإنصات: Listening

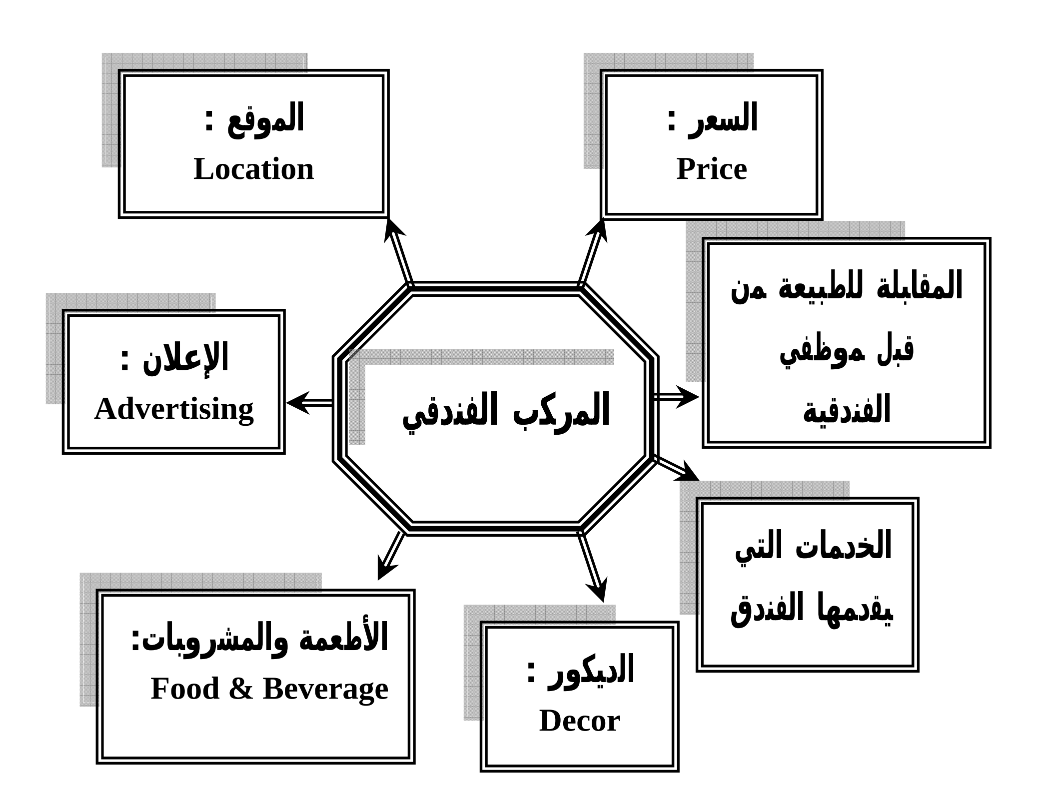
فواجب الإدارة يتضمن الرغبة الحقيقية للإنصات لشكاوى واقتراحات وآراء العاملين والعملاء وتدريب العاملين على مهارات الإنصات اللازمة في محاولة مستمرة لتقديم أفضل الخدمات للعملاء والتأكد من رضاهم عن الفندق وخدماته والحصول على فرصة لتسويق الفندق من قبل العملاء من خلال الكلمة المنقولة Word – of – mouth ذات المصداقية والتأثير العالي لدى العملاء الحاليين والمرتقبين.



الفصل الثامن

العوامل التي تساعد على نجاح الفندق

إن نجـاح الفنـادق وزيـادة نـسب الإشـغال فيهـا مرهـون بنجـاح إدارتهـا والاستفادة من جميع العوامل التي تساعد على تحسين ايرادتها ومن أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق وتفضيله على الفنادق الأخرى هي:



١ - السعر: Price

فإن السعر في حالات كثيرة يلعب دور مهم في نجاح الفندق وزيادة نسب إشغاله وبخاصة إذا كانت أسعاره اقتصادية أو معتدلة.، إضافة لتقديمه بعض الخدمات مجاناً (كالمسبح) أو منح بعض التخفيضات وخاصة للضيوف الدائمين وقد تصل إلى ٢٠٪. وهذا ما يجعل بعض الضيوف يفضلون فندق على آخر..

2- **الموقع:**Location

وله أهمية كبيرة بالنسبة لتفضيل الضيوف لفندق عن الآخر وبالتالي موقع الفندق الجيد وتوفر طرق المواصلات إليه يساعد على زيادة نسب إشغاله ونجاحه، وإن كان في وسط المدينة (تجاري) أو في منطقة جميلة (كمنتجع) أو على طريق سريع(كالموتيلات)

3- **الإعلان:** Advertising

الإعلان ووسائله ضرورية في التأثير على اختيار الضيف لفندق معين وتفضيله عن الفنادق الأخرى.

الإعلان وهو وسيلة مهمة من وسائل التسويق والترويج، والفنادق الأمريكية تنفق كثيراً على الإعلان وخاصة إذا كان الإعلان موفقاً.

فالإعلان في وقتنا الحاضر مهم جداً وهو الوسيلة الوحيدة لتعريف الجمهور بخدمة ما أو بضاعة ما والإعلان الصحيح هو الذي يصل إلى الجمهور بسرعة ويؤثر فيهم ويحفزهم على زيارة الفندق والتعريف على خدماته وخاصة في حالة المنافسة ووجود عدد كبير من الفنادق، فإن المواطن العادي لا يعرف أن الفندق المعين يقدم أجود أنواع الأطعمة أو يحتوي على مطعم صيني أو غرف واسعة أو يقدم شبكة فيديو داخلي مجاناً.

٤- الأطعمة والمشروبات: Food and beverage

نلاحظ كثيرون من الضيوف يفضلون فندق معين على آخر لأنه يقدم أشهى المأكولات أو يحتوي على مطاعم متخصصة يفضلون ها الضيوف وهذا بدوره يساعد على زيادة إيرادات الفندق وزيادة نسب إشغاله وبالتالي نجاح الفندق .

٥- الديكور: Decor

تتميز بعض الفنادق بديكوراتها الجذابة وتصرف أموال طائلة على ترتيب ديكوراتها لتجعلها علامة أو مكان مميز عن غيره .

وكلما كان ديكور الفندق الداخلي والخارجي جذاباً ومؤثراً بالإضافة إلى التجهيز والنظافة كان ذلك من عوامل نجاح الفندق.

٦- الخدمات التي يقدمها الفندق : Services

تعتبر الخدمات التي يقدمها الفندق مهمة جداً لنجاح الفندق فتوجد بعض الفنادق العالمية وخاصةً فنادق السلاسل تقدم خدمات متكاملة.

ومن هذه الخدمات مثل خدمات البريد ، البرق، التلكس، الفاكس، السكرتارية، الترجمة، الحاسبة الكترونية، قاعات الاجتماعات صغيرة وكبيرة وقاعات للمؤتمرات، خدمات شخصية داخل الغرف وشقق صغيرة وكبيرة، نظام فيديو داخلي، النادي الصحي وحمامات السونا، التدليك، قاعات التنس، اسكواش سباحة، تلفونات خارجية، اتصال مباشر، بنوك، سيارة الأجرة....

مكتب سياحي، مكتب معلومات، مكتب خطوط جوية، مطاعم متنوعة، مشارب، نادي ليلي، مراقص، محلات تسويق نظام الالكتروني لتوصيل الرسائل المستعجلة.....

7- الإدارة الناجحة والموظفون اللطفاء:

وخاصة في المكاتب الأمامية ، فحسن الاستقبال له دور كبير في ذلك الابتسامة للزبائن ضرورية لنجاحه.

وبصورة عامة كل هذه الأمور تعتمد على مدى كفاءة العاملين في الفندق ومستوى تدريبهم ومدى كفاءة الإدارة الفندقية وقوة وذكاء مدير الفندق لأن الكتاب الأجانب يعتبرون المقابلة اللطيفة من قبل موظفي الفندق وتفانيهم في خدمة الضيوف والرغبة فإشباع رغباتهم والاستقبال الحسن لهم من أهم العوامل التي تساعد على نجاح الفندق.

إحدى مراكز البحوث المتخصصة في إدارة الفنادق في الولايات المتحدة الأمريكية أجرت استبيان معين في عام ١٩٩٣ عن سبب اختيار السائح لفندق معين لأول مرة وسبب عودته لنفس الفندق الذي أقام به وارتاح به فكانت الأجوبة كما يلي:

سؤال: ما هو أهم شيء في اختيارك للإقامة في فندق/موتيل للمرة الأولى ؟

سبب الاختيار	مجموع المسافرين	المسافرين الدائمين
الموقع/ الملائمة	٥٦ ٪	٦٣ ٪
المظهر الخارجي	٥٠ ٪	٤٨٪
السعر/ السعر المعقول	٤٦ ٪	٤٢ ٪
الخدمات: طعام جيد، شراب،الإقامة	٢٣ ٪	٢٩ ٪
الشهرة/ كلام الأصدقاء	٢٢ ٪	٢٥ ٪
خدمات التسلية والترفية	١٥ ٪	٨ ٪
خدمات جيدة	٩ ٪	٨ ٪

سؤال: أهم شيء الذي يؤثر على قرارك للعودة إلى نفس الفندق / الموتيل ؟

سبب الاختيار	مجموع المسافرين	المسافرين الدائمين
النظافة؟ المظهرالخارجي	٪ ٦٣	٪ ٦٣
الخدمات الجيدة	٪ ٤٢	٪٤٥
الخدمات الأخرى	٪ ٣٥	٪ ٤١
الموقع / الملائمة	٪ ٣٢	٪ ٣٨
السعر / السعر المعقول	٪ ٣٩	٪ ٣٥
الهدوء / الاستقلالية	٪ ٩	٪ ٨

مؤهلات العمل الفندقي Qualification Of The Hotels Work

تعتبر مؤهلات العمل في الفنادق مؤهلات خاصة تختلف عن مؤهلات العمل في الصناعات والمجالات الأخرى.

ومن أهم هذه المؤهلات: (Qualifications)

ـ حب الناس والرغبة في خدماتهم، يعتبر من الأساسيات المطلوبة وكمؤهل للنجاح في صناعة الفنادق، ولكن هذا الشرط بالطبع ليس كافي وحده للعمل في الفنادق.

ـ يجب أن تكون لدى الشخص الذي يرغب في العمل في الفنادق قابلية التأقلم السريع مع مختلف شرائح ومع مختلف الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.

ـ القابلية على السيطرة وضبط النفس والأعصاب في المواقف المحرجة أو عند التعرض إلى ضغط معين، لأنه يجب تطبيق هذه المقولة في الفنادق دائماً "الضيف دائماً على الحق".

ـ إن الشخص الذي يتقدم في السلم الوظيفي يجب أن يبرهن إمكانياته القيادية ويوضع قدرته على الإقناع والتحليل التي تجعل من زملائه ومرؤوسيه

يتعاونون معه ويحترمونه، لأن المراكز العليا كما هو معروف تتطلب معرفة فنية وإدارية خاصة وإن السمة الرئيسية والضرورية المطلوبة لهذا المستوى هي قابلية التعاون على جعل الآخرين يؤدون ما يتطلب منهم بالصورة التي يطلبها الضيوف والوقت الذي يرغبونه به.

ـ الشخصية اللطيفة والابتسامة الدائمة واللياقة البد نية والملابس الأنيقة واللطيفة تعتبر من إحدى المؤهلات الضرورية للعمل في الفنادق.

ـ الثقافة العامة ومعرفة كاملة بالبلد الذي يقع به الفندق بالإضافة إلى الشهادة الجامعية أو المعاهد أو ....

ــ معرفة لغة أجنبية واحدة على الأقل وخاصة في الفنادق التجارية أو فنادق المطارات التي يرتادها كثير من الأجانب.



الفصل التاسع

أهمية الأفراد في الصناعة الفندقية

من العناصر الأساسية لنجاح الفندق هو الاعتراف Recognition بأن الموظفين وخاصة أولئك الذين هم على اتصال مباشر مع العملاء يعتبرون رواد الفندق حيث يتشكل الانطباع الرئيسي للعملاء من خلال علاقتهم بالعاملين. وهذا يبين الحاجة إلى قلب الهيكل التنظيمي للفندق رأساً على عقب ليصبح العاملين وخاصة في الدوائر الأمامية في قمة الهرم.

إن على إدارة الفندق أن تدرك أن كل موظف في الفندق هو بمثابة المسوق للخدمات الفندقية حيث أنه مجرد بعض السلوك الفاتر أو الغير مسؤول من قبل بعض العاملين جدير بأن يحبط جميع الجهود التسويقية التي قام بها الفندق لاجتذاب العملاء.

هناك خمس ممارسات تستخدم للتأكد من أن العاملين يقومون بإنجاز مهامهم بالشكل المطلوب:

- نظام الشكاوى Complaint System
- النظم المتعلقة بالمبيعات Sales- Related Systems
- خطة الاقتراحات Suggestion Scheme
- زيارات التدقيق Audit Visits
- مسح مدى رضا العملاءGuest Satisfaction Survey

أولاً ـ تصميم الوظائف : *Jobs Design*

هي العملية التي يقوم المستخدم من خلالها بعرض مبسط ومنظم للوظيفة للمضاعفة من إنتاجية العاملين، لموافقة توقعات المستخدمين وإرضاء العملاء وكذلك لتحقيق رغبات وتوقعات والمحافظة على صالح ومنفعة المجتمع.

هذه العمليات تتضمن الوصف الوظيفي وتحديد المؤهلات المطلوبة لشاغل الوظيفة . كذلك تشمل على أغناء الوظيفة ، التدوير الوظيفي وتوسيع أو الإضافة للوظيفة والتخصص الوظيفي.

ثانياً ـ التجنيد والاختيار: *Recruitment & Selection*

يصعب التغلب على مشاكل العاملين في الصناعة الفندقية وفي مقدمتها معدل الدوران الوظيفي العالي بالاقتصار على أساليب التجنيد والاختيار الفعالة.لكن هذا يحتاج أيضاً لعملية متابعة مستمرة ومراجعة دورية منتظمة لبيئة العمل في الفندق. التجنيد يمكن أن يكون داخلي أو خارجي ومن أهم مصادر التجنيد هي:

- الإعلانات .
- المجموعات المرجعية .
- الوكالات المتخصصة.
- الطلبات العرضية.

ثالثاً– التوجيه والتدريب : *Induction & Training*

فإن المدير يقوم بتقديم الوظيفة للموظف الجيد وكذلك بتعريفه على زملاء العمل مما يكون له كبير الأثر في تخفيض معدلات الدوران الوظيفي وزيادة مستوى إنتاجية الموظفين والتخلص من التكاليف الإضافية لتوظيف أشخاص آخرين.

لكي يقوم الموظف بعمله على أكمل وجه ولمتابعة التطورات المتعاقبة فإنه يحتاج للمعرفة والمهارة والسلوك المناسب لمساعدته للقيام بالوظيفة. يمكن أن يكون التدريب للتزويد بالمهارات والمعرفة الضرورية داخل الفندق أو خارجه. وهناك أساليب مختلفة للتدريب منها:

- المحاضرات .
- تمثيل الأدوار.
- التدوير الوظيفي.
- المناقشة الجماعية.
- الحالات الإدارية.......الخ

رابعاً – تقييم الأداء: *Performance Appraisal*

١ ـ تقييم الإنجاز يستخدم للتأكد من إنجاز الأهداف المرسومة وتحسين أداء العاملين في الفندق. يمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال:

- تحديد نقاط القوة والضعف الفردية والجماعية في الفندق للتخلص من نقاط الضعف وتأثيرها وزيادة فرص استغلال ومضاعفة نقاط القوة.
- تحديد طموحات وآمال كل فرد من العاملين لإيجاد نوع من التناسق بين أهداف الأفراد والأهداف العامة وإشباعها.

٢ـ تقييم الإنجاز يشمل ثلاث مراحل رئيسية:

- توفر وصف وظيفي محدد وأهداف محددة للعاملين في الفندق.
- مقارنة أداء العاملين مع الأهداف والمعايير الموضوعة.

٣- استخدام التغذية الرجعية وإيصال النتائج للعاملين وإشراكهم في تحديد كيفية تحسين الأداء مستقبلاً.

خامساً– الترقية : *Promotion*

الترقية هي ترفيع العامل أو الموظف لشغل وظيفة أفضل من ناحية الرتبة والراتب، حجم المسؤوليات والسمعة.

سادساً– النقل: *Transfer*

النقل هو إحداث تغيير بحيث يشغل الموظف وظيفة أخرى على نفس المستوى الإداري لوظيفة السابقة دون تغيير في الراتب أو الرتبة.

سابعاً– التسريح المؤقت : *Lay Off*

التسريح المؤقت ظاهرة مألوفة في الصناعة الفندقية خاصة في حالة تراجع النشاطات التجارية أو تقليص في الموازنة الفندقية والذي يتطلب تقليص عدد الموظفين بشكل مؤقت ولا تتضمن الفصل الدائم من جدول رواتب الفندق كما هو الحال في ترك العمل أو الوفاة.

ثامناً– الأجور والرواتب : *Wages And Salary*

بيَّن Mitchell& Mars أن نظام الأجور والمرتبات في الصناعة الفندقية لها مشاكل خاصة حيث تعويضات العاملين تتكون من :

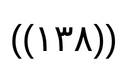
- دخل ثابت Basic Pay
- تسهيلات السكن المدعومة Subsidized Lodging
- الطعام المدعوم Food Subsidized
- البقشيش Tips
- بدل خدمات Service Charge
- فوارق فواتير العملاء Knock- Off Fiddler

في الصناعة الفندقية ، هناك أربعة أنواع من العاملين:

- الموظفين الذين يتقاضون رواتب شهرية Salary Employers.
- العاملين بأجور يومية أو أسبوعية Full Operatives
- العمالة المؤقتة Part Timers
- العمالة العرضية Casual Workers.

كذلك فإن العاملين يستفيدون في الفندق في العادة من حزمة إضافية من المنافع تسمى Fringe Benefits وتعتبر بمثابة دخل إضافي لهم وتشمل منافع مالية مثل المشاركة في الأرباح، منافع شبه مالية، مثل التقاعد ووجبات الطعام ، والمنافع غير المالية مثل التأمين الصحي والأجازات المدفوعة.





الفصل العاشر

الفندق والمجتمع

The Hotel And The Community

أحسن عبارة نستطيع قولها هنا :

(ما هو جيد للمجتمع هو جيد للفندق وما هو جيد للفندق هو جيد للمجتمع).

هكذا يؤكد كثير من رجال الأعمال أن وجود فنادق حديثة ومتطورة في بلدهم يعزز من مكانة مجتمعهم وينمي بصورة غير مباشرة الأعمال المحلية في المدينة . إذن فإن الفائدة التي يحققها المجتمع أكثر من الفائدة التي تحققها الفنادق من قدوم السواح.

الآن بإمكاننا أن نحدد ثلاث مجتمعات في الدولة يستفاد استفادة مباشرة أو غير مباشرة في وجود الفنادق:

١- المجتمع الأول:

ونقصد به الدور والمحلات والشركات المجاورة لبناية الفندق كأن تكون في حي معين فإن أصحاب هذه الدور يستفاد ون من وجود فندق بالقرب من دورهم أو في محلتهم وذلك في توفير طرق المواصلات العمومية والخاصة لهم وتوفير وسائل الاتصالات الحديثة لهم وتبليط شوارع المنطقة واتصال الخدمات الضرورية الأخرى وتوفير الأمن لهم.

وكذلك في حالات محلات التسويق القريبة من الفندق حيث يتحسن عملها ويزداد وكذلك المطاعم والمشارب المحاذية للفندق لأن الوقت الذي يصرفه السائح في داخل الفندق قليل قياساً مع الوقت الذي يصرفه بالنزهة والترفية خارج الفندق في سياحة الراحة والاستجمام.

٢- المجتمع الثاني:

ونقصد به المدينة التي يقع بها الفندق. وبالطبع تستفاد من وجود الفندق فيها ، وذلك بتقديم الخدمات إلى السياح كالمسارح والسينمات والمطاعم والمشارب والنوادي الليلية ومحلات التسويق ومحلات الخدمات الأخرى وكذلك المواصلات العامة والمناطق السياحية الأخرى وكذلك يساعد وجود الفنادق على تقليل نسب البطالة في المدينة ساعد الفندق على تنشيط الحركة التجارية والزراعية والصناعية.

كما تساعد وجود الفنادق التجارية الضخمة في المدينة إلى تغيير الحالات الاجتماعية والعادات والتقاليد.

وأصبح الفندق الآن المكان المفضل لقضاء شهر العسل أو الخلود إلى الراحة والهدوء والاستجمام.

هنا ثلث الوقت الذي يصرفه السائح في الفندق والثلثين خارج الفندق وهذا يحتاج إلى مصاريف واستعمال الخدمات الخاصة والعامة وتناول الطعام فهذا بالتأكيد فائدته للمجتمع الثاني (المدينة التي يقع بها الفندق).

٣- المجتمع الثالث:

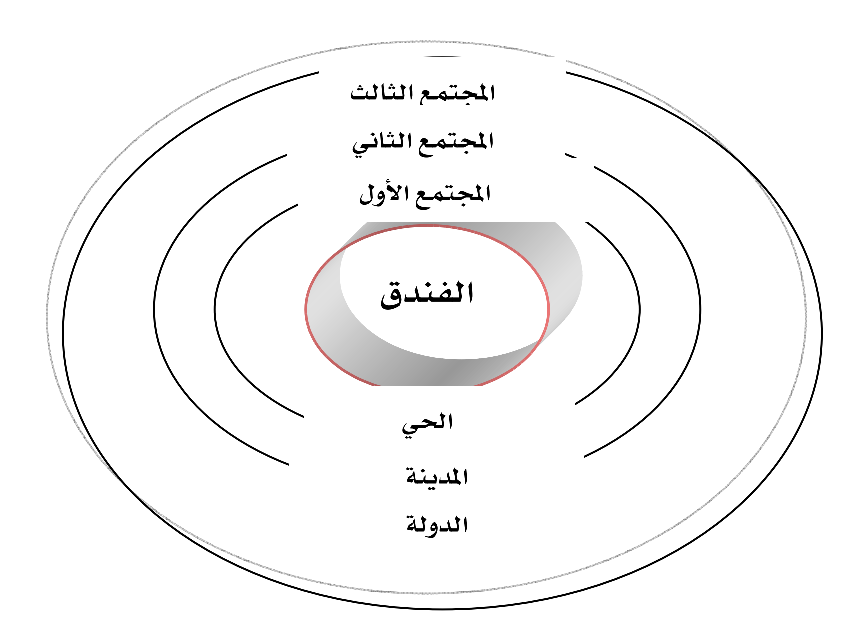
ونقصد به الدولة ككل التي تقع فيها الفنادق. إن الدولة التي تشجع على إنشاء الفنادق بالتالي تشجع على تنشيط وتدعيم السياحة الوافدة والخارجية لها.

وهذا بدوره يساعد على حصول الدولة على العملات الصعبة وعلى تنشيط قطاع الخدمات بشكل معين حتى يفي برغبات وحاجات السياح وكذلك تعبيد طرق المواصلات وإنشاء وتحسين المرافق السياحية الأخرى وبالتالي تنشيط الحركة الاقتصادية والمالية والتجارية والزراعية لكل بلد.

ونلاحظ أنه توجد كثير من الدول أخذت تحسن وضعها الاقتصادي بالانفتاح على السياحة وهذا بدوره يؤدي إلى إنشاء الفنادق فيها.

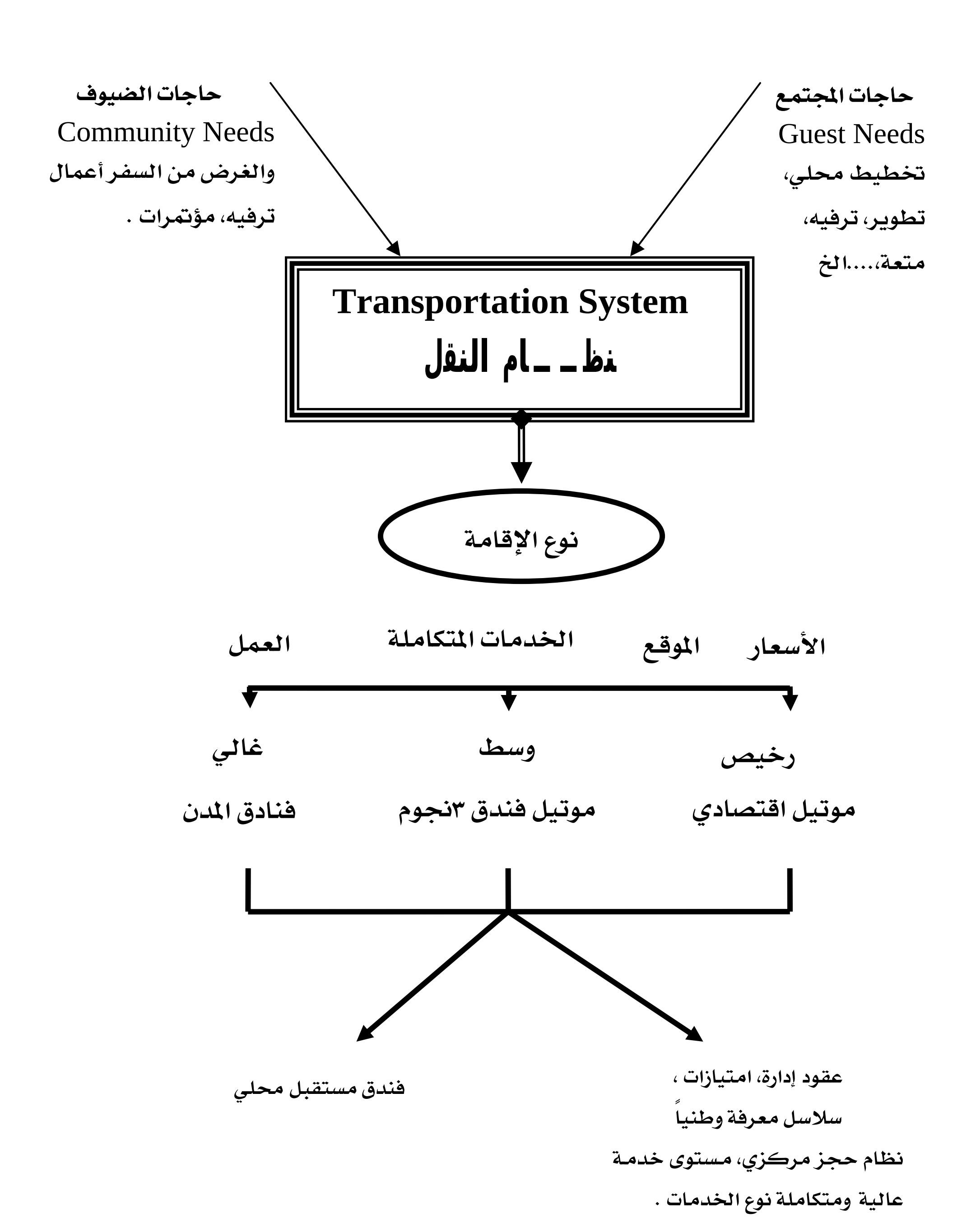
وفي حالة إنشاء فنادق فإنه أول شيء يجب عمله هو تحسين أو إنشاء البنية التحتية وهذا بدوره يؤدي فائدة عظيمة إلى المواطنين.

مخطط يوضح موقع الفندق في داخل المجتمعات الثلاثة التي تكلمنا عنها في هذا المبحث.



المجتمع الثالث، الثاني، الأول، الفندق، الحي، المدينة، الدولة

مخطط يوضح تحديد الفوائد المحققة في الفنادق وعملها ويكون دائماً إنشاء فندق على ضوء حاجات المجتمع وحاجات ضيوف الفندق (السواح) ، وهذا بدوره يضغط على نظام النقل لتحسينه وتطويره وعند ازدياد وسائل النقل بالتأكيد سوف تكون حاجة ملحة لإنشاء فنادق تتلاءم مع حاجات المجتمع وحاجات الضيوف.


حاجات الضيوف
Community Needs
والغرض من السفر أعمال
ترفيه، مؤتمرات .
حاجات المجتمع
Guest Needs
تخطيط محلي،
تطوير، ترفيه،
متعة،....الخ
Transportation System
نظـ ـام النقل
نوع الإقامة
الأسعار
الموقع
الخدمات المتكاملة
العمل
رخيص
وسط
غالي
موتيل اقتصادي
موتيل فندق ٣نجوم
فنادق المدن
عقود إدارة، امتيازات ،
سلاسل معرفة وطنياً
نظام حجز مركزي، مستوى خدمة
عالية ومتكاملة نوع الخدمات .
فندق مستقبل محلي

الفصل الحادي عشر

الفنادق العالمية والشركات الفندقية

International And Chain Hotels

١- نشأة الفنادق الدولية :

في البداية ركزت شركات الفنادق عملها في مناطق وفي حدود قاراتها ومع زيادة حجم السياحة في الخمسينات تطلعت الفنادق إلى توسيع أسواقها في العالم. أحد أهم الحوافز في مجال تطور الفنادق دولياً كان شركة بان أمريكان للطيران (Ban American) فمع ازدياد السفر الدولي جواً اكتشف بأنام بأن العديد من المواقع تفتقر إلى وسائل المبيت المناسبة و لكي تخدم بأنام مسا فريها بشكل أفضل قامت بتأسيس شركات فنادق عالمية (T-H-C) بملكية كاملة بعام ١٩٤٦ وكان أول فندق لها في البرازيل عام ١٩٤٩ ، ثم قامت شركة فنادق انترلونتينتال وشركة أخرى بنفس المسيرة بالإضافة إلى نشاطها في السفر الجوي الدولي تعمل رئيس لها. وقد توسع ذلك النشاط وأصبح تظاهرة عالمية ، فهو يمثل لشركة انتركونتينتال ٦٠٪ من مبيعاتها بعام ١٩٧٨ ، كما بدأت شركة اليونايتد تتلخص عل امتلاك الفنادق والتعويض عن ذلك بالاتفاق مع الفنادق في المواقع التي تريد ، وفي الوقت نفسه بدأت الفنادق في أوروبا بالانتشار والتنافس مع الفنادق الأمريكية ، وكان لكل منها ميزاته وخصائصه.

ومن المفيد إجراء مقارنة بسيطة بين الفنادق الأمريكية والأوروبية:

الفنادق الأمريكية	الفنادق الأوروبية
أكبر حجماً وعدداً بالغرف، تقدم خدمات متكاملة ويصل عدد غرف الفندق الكبير إلى ٥٠٠٠ غرفة .	أصغر حجماً وعدداً بالغرف، تقدم خدمات مختلفة والخدمات الإضافية تطلب شخصياً وعدد الغرف لا يتجاوز ٥٠٠ غرفة.
تعتمد اللامركزية في الإدارة، وتستخدم الأساليب التكنولوجية المتطورة بالخدمة، تعتمد التجديد والأنظمة الإدارية الحديثة.	تعتمد الأسلوب الإداري المركزي، ولا تعتمد الأنظمة الإدارية والتكنولوجيا الحديثة في الخدمة.
لا تعتمد على العدد الكبير لليد العاملة رغم العدد الكبير للغرف والحجم الضخم، فإن عدد العاملين لعدد الغرف١/٢ أي لكل غرفتين عامل.	تعتمد على اليد العاملة المتخصصة في تقديم الخدمات للنزلاء، ولذلك عدد العاملين كبير نسبة لعدد الغرف ٢/١ أي لكل غرفة عاملان.
تنتشر فيها السلاسل الفندقية، وعدد الموتيلات كبير، وتخصص مبالغ كبيرة للإعلان والتسويق السياحي.	تقل فيها السلاسل الفندقية، والموتيلات، لا تنافس الفنادق كما في أمريكا ، و لا تخصص مبالغ ضخمة للإعلان والتسويق السياحي.

ومن الأسباب التي أدت إلى انتشار وتوسع السلاسل الفندقية في العالم الآتية:

حيث حدد جيرالد لاتن Gerald Latten في كتابه " Modern Hotels And Motel Management " أربع اتجاهات أساسية ساعدت على تطور وانتشار السلاسل الفندقية الأمريكية بصورة خاصة وهذه الاتجاهات هي:

- زيادة إدراك الدول العالمية للقيمة المادية للسياحة.
- نمو وازدهار صناعة الفنادق في العالم.
- نمو وازدهار سيطرة تأثير الإدارة الفندقية الأمريكية على صناعة الفنادق في العالم.
- زيادة استثمارات الأمريكية على فنادق الدول الأخرى.

أدركت كثير من الدول العالمية بأن السياحة أكبر مورد للحصول على العملات الصعبة وبدون إنقاص بالموارد الطبيعية كما أنه توفر فرص عمل......

بالرغم من مشاكل التضخم والكساد والطاقة فقد استمرت السياحة العالمية بالنمو والازدهار واستمرت شركات الفنادق الأمريكية بالتوسع عالمياً.

- **ومن أشهر الفنادق الأمريكية:**

سلسلة فنادق هوليودي، هلتون، شيراتون، رمادا أن ، ماروت، حياة، ....الخ.

وكذلك فقد انتشرت السلاسل الفنادق الأوروبية مثل (ب ل س) فورت ناري المتوسط، أكور مرديان السلاسل الآسيوية مثل تاج غروب - وأوب روي - و مرديان الشرق التي لها فنادق في عدد من القارات.

والجدول التالي يبين أضخم السلاسل الفندقية في العالم بعام ١٩٩٤:

التسلسل	التنظيم	الإدارة الرئيسية	عدد الغرف	عدد الفنادق	معدل عدد غرف الفندق
١	نظام الامتياز الأمريكية	أمريكا	٤٢٤٣٥٢	٤٢٩١	٩٩
٢	هوليدي إن العالمية	أمريكا	٣٥٦٠٠٠	١٩٣٠	١٨٤
٣	بست وسترن العالمية	أمريكا	٢٨٠١٤٤	٢٤٠٩	٨٢
٤	أكور	فرنسا	٢٥٦٦٠٧	٢٢٦٥	١١٣
٥	شويس العالمية	أمريكا	٢٤٧٠٦٩	٢٨٢٧	٨٧
٦	ماريوت العالمية	أمريكا	١٨٠٥٠٠	٨٥١	٢١٢
٧	شيراتون أي تي تي	أمريكا	١٣١٤٧٧	٤٢٥	٣١٢
٨	شركة هليتون	أمريكا	٩٢٤٥٢	٢٢٦	٤٠٩
٩	فورت ب ل سي	إنكلترا	٨٨١٥٣	٨٨٨	١٠٠
١٠	كارون ساس	أمريكا	٧٩٤٨٢	٣٤٩	٢٢٨
١١	بر وموس	أمريكا	٧٨٦٩٠	٥٧٠	١٣٨
١٢	هايات الدولية	أمريكا	٧٧٨٨٢	١٧٠	٤٥٨
١٣	نادي المتوسط	فرنسا	٦٥١٢٨	٢٦٢	٢٥٠
١٤	انتركونتيننتال	إنكلترا	٥٣٠٩٢	١٤١	٣٧٦
١٥	هليتون العالمية	إنكلترا	٥٣٠٥٢	١٦٢	٣٢٧
١٦	العالم الجديد رين سس	هونغ كونغ	٤٧١٣٩	١٤٠	٣٣٧
١٧	مجموعة سول ميليا	أسبانيا	٤٦٥٠٠	١٧٥	٢٢٦
١٨	منشآت ولستن	أمريكا	٣٩٤٧٠	٧٦	٥٢٠
١٩	نزل كابينتا	أمريكا	٢٩٢٧٦	٢٢٧	١٣٠
٢٠	مجموعة لوفر	فرنسا	٢٩١٢٠	٤٦٨	٦٢
٢١	المجموع		٢٦٥٦٥٨٥	١٩٨٥٢	١٣٤

حيث أن عدد الغرف في العالم بعام ١٩٩٤ كان بحدود (١١٣٣٣١٩٩) غرفة فإن نسبة (٢٤٪) من غرف العالم تملكها شركات سلاسل دولية.

ونلاحظ أيضاً في يومنا هذا أن أحسن وأفضل وأكثر السلاسل الفندقية في العالم وانتشاراً هي الأمريكية ثم تأتي بعدها الأوروبية.

أنظمة الامتياز Franchise Systems **وطبيعة النشاط الفندقي :**

ـ **الامتياز** : هو اتفاق بين مالك فندق مستقل وسلسلة فنادق. يكون المالك بموجبه مسئولا عن إنشاء وصيانة وتشغيل الفندق. بينما تسمح السلسلة للمالك باستخدام أسمها وشعارها وتصاميمها المعمارية. وقد يتلقى المالك أيضاً مساعدة في تخطيط وتمويل فندقه. وتقوم السلسلة بتشغيل مكتب حجوزات مركزي وتقوم بحملات إعلان رئيسية بالنيابة عن جميع المالكين. كما يتلقى المالك مجموعة من كتيبات التشغيل المتعلقة بالمحاسبة والصيانة والتسويق والإعلانات وإدارة الموظفين وتدريبهم وجرد الممتلكات ومواضيع أخرى.

ويدفع المالك للسلسلة رسماً أولياً أو رسماً جارياً (Initial Fee) على أساس مبيعاته (الغرفة المؤجرة). حيث يدفع أحد المالكين لسلسلة هوليدي إن مثلاً ٤٪ من مبيعاته كل شهر. كما يمكن للسلسلة أن تفرض رسوماً إضافية مقابل خدمات الحجز على الكمبيوتر والإعلانات وأنواع المساعدة الأخرى. ومن أشهر السلاسل التي تعقد مثل تلك الاتفاقيات :

(Meridian,Marriotte,Four Seasons, Hilton, Ramada, Holiday Inn, Sheraton) .

❖ **عقود الإدارة** Management Contract

وهي عبارة عن الاتفاقيات بين مالكي الفنادق وشركة إدارة. فقد تقوم مجموعة من المستثمرين ببناء فنادق والتعاقد مع سلسلة لتشغيله، أو قد تقوم سلسلة ببناء فندق والتعاقد مع شركة إدارة لتشغيل هذا الفندق. حيث يكون المالك مسؤولاً عن تمويل وإقامة الفندق. وتسمى الشركة التي تقوم

بتشغيل الفندق بمتعهد الإدارة وهي المسؤولة عن تشغيله. ويريح مثل هذا الترتيب السلسلة من مصاعب إدارة فنادق عديدة في مواقع مختلفة. كما أن شركة الإدارة عادة ما تكون أكثر دراية ومعرفة بالسوق المحلي والأوضاع الاقتصادية.

❖ **منظمة التحويل** Referral Organizations

- منظمة التحويل عبارة عن شركة يمتلكها ويشغلها مالكي منشآت مستقلة بشكل مشترك للتعاون في إجراء الإعلانات وتحويل الزبائن فيم بينها. حيث تقوم هذه المنظمة بتوفير بعض فوائد السلسلة للفنادق المستقلة مثل مكتب الحجوزات المركزي والصورة المنتظمة لدى الجمهور. ويدفع أعضاء المنظمة رسوماً سنوية ويوافقون على التقيد بمقياس الجودة والخدمة(Quality and Service Standard) .

❖ **الايجابيات الأساسية لسياسة السلاسل الفندقية وهي:**

- الشراء
- الأفراد
- التسويق
- الحجز
- التمويل
- القضاء على احتكار الشركات
- إشباع حاجات ورغبات الضيوف

2 - معايير الإدارة الفندقية :

الصناعة الفندقية تستخدم مقاييس عديدة للتعرف على مسيرة العمل والجدوى في مجال تشغيل وإدارة الفندق وأبرز تلك المقاييس هي:

1 ـ أسعار الفنادق : Hotels Prices

أسعار الغرف في الفندق يمكن أن تكون أكثر العناصر تعقيداً في تحليل أعمال الفندق فالأسعار الرسمية المعتمدة لكل نمط من الغرف في الفندق يسمى سعر الغرفة للفرد (Rack- Ret)،وفي الواقع الفنادق لديها مجموعات من الأسعار أخفض من ذلك السعر، فالسعر(Rack- Ret) يعتمد على تكاليف الاستثمار والعوائد المطلوب تحقيقها لتغطي التكاليف الثابتة والمتغيرة للكلفة ولذلك فهو بشكل عام أعلى سعر يحدد للغرفة. فالأسعار المخفضة هي جزء من خطة التسويق لاجتذاب شرائح معينة من السياح فيمكن منحها للمجموعات ولموظفي الحكومة أو أفراد الجيش أو المتقاعدين وغيرهم، وأهم مقياس يتعلق بتسعير الفنادق هو السعر الوسطي اليومي(A D R) الذي يحسب بقسمة احتمال إيراد الغرف على مجموع الغرف المشغولة.

ويمكن تصنيف أسعار الغرف (Rate Categories) في خمس فئات أساسية كما يلي:

ـ الأسعار الباهظة Rack Rates: هي أسعار الفندق القياسية.وتتفاوت هذه الأسعار على ضوء فئة الغرفة ونوع السرير وأثاث وديكور الغرفة والمستلزمات الموجودة في داخلها.

ـ الأسعار الخاصة Special Rates : يقدم الكثير من الفنادق أسعاراً مخفضة خاصة للمسافرين من الشركات ومندوبي المبيعات ومستخدمي

الحكومة وأنواع أخرى من الزبائن المتكررين (Repeat Clients) كما يمكن إعطاء أسعار تشجيعية لزيارة حجم العمل خلال فترات الطلب المنخفض.

ـ أسعار المجموعات Croup Rates : هي عبارة عن سعر مخفض على أساس استئجار عدد محدد سلفاً من الغرف. إذ يمكن منح هذه الأسعار لمن سيحضرون اجتماعاً أو لقاءاً.

ـ أسعار الرحلات Tour Rates : أسعار الجملة أو الرحلات هي أسعار مخفضة تمنح لتجار الجملة للرحلات.وتضع بعض الفنادق أسعار جولة محددة.بينما تكون هذه الأسعار خاضعة للتفاوض مع تجار الجملة في فنادق أخرى على أساس العدد التقديري من الغرف التي سيحجزها كل تاجر.

ـ أسعار الحزمة Package Rates : وتشمل الإقامة وعنصر آخر مثل الخدمات أو أنشطة المآدب. فقد يعرض منتجع للتنس سعر حزمة يشمل رسوم ملعب التنس بالإضافة إلى الإقامة.ومن أمثلة على أسعار الحزم الشائعة الاستعمال حزم شهر العسل، والتنس، والتزلج، وسهرة رأس السنة. ويكون سعر معظم الحزم أقل من مجموع أسعار جميع العناصر معاً.

٢- **نسبة الأشغال:** Labor Ratio

ويحسب بقسمة عدد الليالي المشغولة على عدد الغرف المتاحة للبيع .

بشكل عام فالنسبة التي تحققها الفنادق العادية تتراوح بين (٥٠٪ ـ ٨٠٪) وتكون الأعمال رابحة إذا حقق الفندق نسبة(٦٥٪) وأكثر. وهناك عوامل كثيرة تنعكس على إشغال الفندق، فمن الضروري معرفة نسبة إشغال الغرف لكن كذلك معرفة عدد الناس في تلك الغرف يعتبر مؤشر هام لأن هذا ينعكس على ربحية الغرف نفسها، فالغرف المؤجرة ذات

السريرين شخص واحد يقل سعرها عن تأجيرها لشخصين أو الثلاثة أو مع سرير إضافي أحياناً.

والمعدل اليومي للسعر (A-D-R) يحدد كمؤشر للوضع فهو يكون منخفض في حال منح تخفيضات ومرتفع مع زيادة عدد الغرف المباعة.

* **فئات الغرف** Room Categories :

وفئات الغرف الأكثر استخداماً هذه الأيام كما يلي:

A	سعر ديلوكس أو أعلى سعر	Deluxe or Maximum Rate
B	سعر عالي أو متوسط	Superior or Moderate Rate
C	سعر عادي أو متوسط	Standard or Moderate Rate
D	سعر اقتصادي أو أدنى	Economic or Minimum Rate
S	جناح	Suite

* **أنواع الأسرة** Bedding Types :

ويعني " السرير" حجم السرير والفرشة.ونورد فيما يلي أكثر أنواع الأسرة شيوعاً:

K سرير الملك	King Bed
Q سرير الملكة	Queen Be
D سرير مزدوج	Double B
T سرير التوأم	Twin Bed
S سرير المفرد	Single Bed

حيث تستخدم أسرة "الملك" أكبر أحجام الفرشات التي تصنعها مصانع الفراش ٧٦ أنش عرض في ٨٠ أنش طول. ويقل حجم سرير "الملكة" بمقدار ٢٠٪ عن حجم سرير الملك ٦٠ أنش عرض في ٨٠ أنش طول. وقد تحتوي غرف سرير الملكة على إما سريراً واحد أو سريرين.

* **موقع الغرف** Rooms Location

ونورد فيما يلي مواقع الغرف الأكثر شيوعاً:

ـ الغرف المجاورة للبركة : Poolside (PS)

تكون هذه الغرف في العادة مواجهة أو مجاورة لبركة السباحة مباشرة. وهي توجد في معظم الفنادق في الدور الأراضي. أما الغرفة التي تواجه البركة لكنها ليس في الدور الأراضي فتسمى غرفة مطلة على البركة.

ـ الغرف المواجهة للشاطئ: Beach Front (BF)

تواجه هذه الغرفة الشاطئ وعادة ما تكون في الدور الأراضي. أما الغرف التي تطل على الشاطئ لكنها ليست في الدور الأراضي فتسمى غرف مواجهة للبحر أو للمحيط أو مطلة عليه.

ـ الغرف المواجهة أو المطلقة على المحيط : Ocean View(OV)

تكون الغرف المواجهة أو المطلقة عليه منظر للمحيط ويمكن أن تكون في أي دور من الفندق. ويمكن عرض أسعار مختلفة للغرف ذات المنظر الكامل للمحيط أي لا يحول بين الزبون ورؤية المحيط أي حائل على الإطلاق، وكذلك للغرف ذات المنظر الجزئي للمحيط أي التي تحول مبنى من مباني الفندق بين الزبون ورؤية المحيط بشكل كامل.

ـ غرف الدور الأراضي Ground Level(GL) :

وهي عبارة عن أي غرفة في الدورة الأراضي .

- غرف المعوقين Handicapped (HC) :

تكــون هــذه الغــرف مجهــزة بمرافــق خاصــة للزبــائن ذوي الإعاقــات الجسدية. وقد تكون قريبة من المصعد أو من رمبة الكراسي ذات العجلات. و بها أدوات خاصة في الحمام لمساعدة الزبون في الجلوس والنهوض.

٣- عوائد وتكاليف معينة أخرى: Costs & Benefit

نلاحظ على مستوى العالم أصبح إيراد الغرف يشكل نصف عوائد الفندق تقريباً في عام ١٩٩٣شكلت عوائد الغرف في العالم بشكل عام (٥٩,٨٪) من إجمالي عوائد الفنادق وشكل إيراد الطعام والشراب (٣٠,٤٪) وباقي العوائد حوالي (١٠٪)، وعوائد إلا طعام والشراب تأتي من عدة أنواع من الخدمات مثل كوفي شوب، بوفية، خدمة طاولة، خدمة غرف، مطعم، بان كويت، وجبات متنوعة، بار، ..الخ.وحيث أن إيراد الغرف والإطعام يشكلان القسم الأساسي من العوائد فإن تكاليف القوى العاملة اللازمة لهما هي أكبر نفقة في الفندق والنسبة الأكبر في تلك النفقة هي الإطعام وتليها الغرف، ويختلف هذا من بلد لآخر لاعتبارات اقتصادية وسكانية ، فقد يستخدم الفندق أحياناً للحفلات والمآدب والأعراس والمؤتمرات فتختلف النسب المذكورة بعكس اعتماد الفندق على بيع الغرف بشكل رئيسي.

٤- إدارة وتشغيل خدمة الإطعام:

Management & Employment Food Services

المطاعم المستقلة التي تملك وتدار من قبل أفراد أو شركات أو عائلات منتشرة بأنحاء العالم لكن نسبة الربح لمبيعاتها هي ضئيلة والكثير منها يتعرض للخسائر والخروج من الخدمة والسبب أن هامش الربح للطعام المقدم يحسب على أساس المواد وأجرة العاملين وتقدير النفقات الثابتة الأخرى، لكن هناك صعوبات في تقدير الكلفة الحقيقية التي تتحملها الوجبة من

إجمالي نفقات الكلفة ، فالمطعم يعتمد على تقديم لائحة الطعام التي يتوقف بيع الطعام المعد في المطعم على خيارات الزبائن منها ، لذلك فإن تخطيط هذه اللائحة هو أساس نجاح العمل في المطعم لأن مضمون اللائحة يحدد الآلات والمعدات والعمال المختصين والمواد الأولية لإعداد بنود اللائحة ، ويصدف كثيراً أن لا يجد صنف أو أكثر طلباً من قبل الزبائن ويصبح عبئاً على التكلفة العامة، لأن الطعام الذي لا يباع يفسد مثل المقاعد في الطائرة أو الغرف في الفندق.

كما أن ارتباط المطعم بإدارات أخرى عن طريق الامتياز يتيح للمجاز تدريب عمالة ومراقبة الكلفة من قبل المجيز من خلال الإشراف على عملية الإنتاج والتخزين والتموين بالمواد وتقليل الهدر وإتباع نظام التدريب المستمر على رأس العمل.

٣- تشغيل الفندق: Hotels Employment

الإدارة الفندقية علم واختصاص بل عدة اختصاصات دقيقة يتم إنجازها في الفندق بشكل متكامل تتضافر في نجاح سير العمل الفندقي وأهم هذه الأعمال:

١ـ الحجوزات: Reservations

الحجز هو طلب مسبق للإقامة في الغرفة. وتسمى عملية استقبال الحجز بـ "بيع الغرف"(Selling Rooms) و تتكون هذه العملية من استقبال وتوثيق وتحليل طلبات الغرف. ووفقاً لأنظمة بعض الفنادق والموتيلات العالمية فإنه يتم حجز نصف إجمالي الغرف من خلال مكاتب حجز الفنادق. كما يقوم معظم الفنادق بتكثير الحجوزات بواسطة مندوبي المبيعات الذين يقومون بالبيع للشركات والحصول على مبيعات جماعية.ومن مصادر الحجز الأخرى أيضاً مكاتب السفر والخطوط الجوية وشركات الرحلات وتمتلك غالبية

سلاسل الفنادق ومنظمات التحويل مكاتب حجز مركزية تقوم بعمليات الحجز للفنادق المختلفة. وقد تمتلك المنشأة الكبيرة مكاتب حجز خاصة بها. أما الفنادق الصغيرة فتتم عملية الحجز فيها من خلال موظفي المكتب الأمامي في الفندق نفسه. وتقوم غالبية الفنادق بتخزين حجوزات عملائها بواسطة الكمبيوتر.

ـ المعلومات المطلوبة للحجز في الفندق:

Hotels Reservation Information Requirements

❖**تاريخ الوصول:** Arrival Date هو التاريخ الذي ينوي الزبون فيه النزول في الفندق والتاريخ الذي يبدأ فيه حساب أجرة الغرفة والضريبة.

❖**تاريخ المغادرة:** Departure Date أو تاريخ الخروج من الفنادق هو التاريخ الذي ينوي الزبون مغادرة الفندق فيه. في العادة لا يتم حساب يوم المغادرة من حيث أجرة الغرفة والضريبة إلا إذا خرج الزبون بعد الوقت المحدد للمغادرة.

❖ **عدد الأشخاص البالغين في الغرفة :** Adults Per ROOM

تتفاوت أجرة الغرف في كثير من الفنادق على أساس الشغل المفرد أو المزدوج. ويمكن تقاضي أجرة مستقلة عن كل شخص إضافي.

❖ **الأطفال:** Childern تمنح بعض الفنادق خطة عائلية أو أجرة مخفضة للأطفال، في حين تتقاضى فنادق أخرى أجرة البالغين العادية عن الأطفال.

❖ **تفضيلات الزبائن:** Client Prefernce

يمكن للزبون بيان ما يفضله مثل موقع معين أو نوع معين من الأسرة. إذ يمكنه طلب غرفة مطلة على البحر أو في الدور الأرضي أو بجانب ساحة وقوف السيارات، أو في دور لا يسمح فيه بالتدخين. وقد يفضل الزوجان نوعاً معيناً من الأسرة أو أسرة منفصلة.

❖**المتطلبات الاختيارية:**Optional Requirements

يجب بيان أية متطلبات اختيارية مثل سرير الطفل أو سرير القابل للطي أو الزبون الإضافي عند القيام بعملية الحجز، لكي يتم تحديد الأجرة الإجمالية على أساسها.

❖**معلومات الضمان:**Guarantee Information

تصنف حجوزات الفنادق تبعاً لترتيبات الضمان. ونقدم فيما يلي أكثر أنواع الضمانات شيوعاً.

❖**وقت الاحتفاظ بالحجز :** Time Hold حيث يتم الاحتفاظ بالغرفة محجوزة للزبون حتى وقت محدد يسمى حد الاحتفاظ.ويكون حد الاحتفاظ في معظم الفنادق هو الساعة ٤ أو ٦ من مساء يوم الدخول إلى الفنادق.وعند إجراء مثل هذا الاتفاق لا يعتبر الحجز مضموناً لمن يصل متأخراً. وإذا لم يدخل الزبون إلى الفندق قبل انتهاء مدة الاحتفاظ بالحجز فيتم إلغاء ذلك الحجز.

❖**الوديعة المقدمة :** Advance Deposit يمكن دفع وديعة مقدمة عادة لضمان الحجز في حالة الوصول المتأخر. ويكتفي لضمان الحجز لمن يصل متأخراً بوديعة تعادل أجرة وضريبة أول ليلة وقد يطلب وديعة محددة سلفاً لحجوزات الرحلات والمجموعات.

❖**الضمان ببطاقة الائتمان:** Credit Card حيث يتم تسجيل رقم البطاقة وتاريخ انتهائها واسم حاملها.وإذا لم يدخل الزبون الفندق في تاريخ الدخول المحدد ولم يقم بإلغاء الحجز، يتم حساب أجرة الغرفة والضريبة لليلة واحدة من بطاقة ائتمانه.

❖**الضمان بواسطة العنوان:**Guarantee by Address يكتفي في بعض الحالات بعنوان الشركة أو وكيل السفر لضمان الحجز بدلاً من بطاقة الائتمان أو الوديعة.

❖ **تأكيد الحجز:** Reservation Conformation عند تأكيد الحجز في الفندق يتم إعطاء الزبون أو الجهة الحاجزة رقم تأكيد والجهة الحاجزة هي وكيل السفر أو تاجر الجملة الرحلات أو أي طرف آخر قام بعملية الحجز. وإذا ما تم الحجز من خلال نظام الحجز بالكمبيوتر فإنه يتم تسجيل رقم التأكيد في ملف الزبون بشكل تلقائي . وفي بعض الحالات يجب أن يقوم وكيل السفر بالاتصال بالفندق والحصول على رقم التأكيد ومن ثم إدخاله في نظام الحجز.

وقد تصدر الجهة الحاجزة إيصالاً لإشعار الفندق بتأكيد الحجز.ويعتبر هذا الإيصال ضماناً للفندق يضمن دفع وكيل السفر كامل المبلغ المحدد في الإيصال .ويقبل الفندق هذا الإيصال كوسيلة لدفع القيمة المذكورة.وإذا ما حصل الوكيل على الدفعة كاملة من الزبون فقد يصدر طلب دفعات متنوعة Miscellaneous Charges Order / MCO)) بدلاً من الإيصال. وتعتبر الإيصالات وطلبات الدفعات المتنوعة وثائق نافذة ذات قيمة نقدية.ويتلقى الفندق قيمة الوثائق النافذة من مؤسسة تقارير الخطوط الجوية(Airlines Reporting Corporation/A.R.C) التي تقوم بتحصيل الأموال من الخطوط الجوية ووكالات السفر كل أسبوع.

إلغاء الحجز: Reservation Cancellation

إذا ما قام الزبون بإلغاء حجزه في الفندق فقد يتم إصدار رقم إلغاء من قبل مكتب الحجز في ذلك الفندق.وإذا ما تمت محاسبة الزبون على أجرة الغرفة لليلة واحدة مع ضريبتها لسبب من الأسباب، فيمكن عندها إبراز رقم الإلغاء لإثبات إلغاء الحجز، لكي يقوم الفندق بالتراجع عن تلك الخطوة.

أنظمة الحجز بالكمبيوتر C.R.S. Computer Reservation System

على مستوى العالم أصبحت نظم الحجز بالاتصال المجاني (تول فري) وبالكمبيوتر والإنترنت هي الغالبة وسهلت على الإنسان تخطيط سفره وتنظيم برنامجه، فالكمبيوتر لدى شركات الطيران يطبق نظام الحجز الالكتروني(C-R-S) المرتبط بالنظم الأخرى لدى مكاتب السفر وتأجير السيارات وسلاسل الفنادق بحيث تتكامل تلك النظم في توزيع عالمي (G-D-S) مترابط إلكترونياً ، وقد وصل الأمر في بعض الدول المتقدمة إلى أن الإنسان يستطيع أن يستطلع عروض البرامج السياحية لدى مكاتب السفر(مواعيدها، تكلفتها، شروطها) ويختبر ما يريد من تلك البرامج .

٢- التسويق الفندقي: Marketing Hotels

تسويق الخدمات الفندقية يجب أن نضعها اليوم في إطار السوق العالمي لارتباطها بالسياحة الدولية وخاصة الفنادق ذات المستويات العالية ، فنظم الحجز عنصر حيوي في نظام التسويق.

أحد أهم الجوانب في التسويق للفندق هو نظم توزيع السفر، فمن الضروري لإدارة الفندق أن تعرف كيف تباع الخدمة للمستهلك وكيف يطلبها هو، ففي أمريكا يلعب مكتب السفر دوراً رئيسياً في تسويق الرحلة للمقاصد الأجنبية وهو الذي يختار الفنادق،أما في اليابان فيميل المسافر إلى تولي أموره وإصدار قراراته عن طريق منظم رحلات كبير، بينما الآسيويين الآخرين والأوربيين يميلون إلى الإطلاع على عدة خيارات قبل أن يتخذوا قراراتهم، لذلك فإن نجاح التسويق للفندق يعتمد غالباً على علاقة إدارة الفندق مع فعاليات التسويق المناسبة.

الدعاية والعلاقات العامة ودعم المبيعات (الحوافز) والبيع المباشر هي الأساليب الهامة في مجال التسويق للفندق فهناك طرق عديدة لإيصال الرسائل الترويجية والاتصال بالأسواق التي يستهدفها الفندق واختيار واسطة الاتصال الصحيحة ليس عملية سهله فهناك مجموعة كبيرة من الوسائط مثل الصحف ، التلفاز، الراديو، الانترنت، المنشورات، الهدايا الإعلانية.....الخ.وأيضاً ترويج المبيعات والبيع الشخصي المباشر مهم للصناعة الفندقية.

٣- كوادر العاملين في الفندق : Workers

يتدرج ملاك الفندق بهرم وظيفي يتضمن وظائف تنفيذية مثل مراء عامين حتى العمال، العمال العاديين والمستخدمين، ووظائف مدراء مثل المدير المقيم، مدير الاستقبال، مدير المبيعات ، مدير الإطعام، إدارة الاستقبال، خدمة الغرف، بواب، رئيس عمال، مساعد طباخ، غسيل، وغيرها من الوظائف التي تعمل بمجموعها على تشغيل الفندق.

الفنادق الدولية تواجه بعض التحديات في تأمين القوى العاملة اللازمة من السكان المحليين وكذلك في مسألة التعويضات والأجور.

٤- استخدام التكنولوجيا : Employment & Technological

اليوم أصبحت والتكنولوجيا مطبقة في معظم الفنادق ابتداء من الخدمة الأمامية وحتى الخلفية في الفندق فالحجز يتم بالكومبيوتر كما يدعم الأمن والمراقبة ،وكل الأقسام يعمل على الكومبيوتر بشكل عام.

وحالياً أصبح بالا مكان ربط النظام بكومبيوتر المنزل وبذلك تخدم تلك النظم آليات التسويق، ونظم التوزيع مسجلة العلامات الكاملة عن تلك الفنادق ونزلائها وأوضاع غرفها وكل أمور الفندق.

بعض نظم الفنادق تطبق نظام كومبيوتري كامل بالفندق يشمل خدمات الزبون مثل: توقيتات الهاتف، المخزون الرواتب نظم الطاقة والتكييف والنور، وحتى تحقيق الاتصال للغرف لرجال الأعمال وكأنهم في مكاتبهم.



الفصل الثاني عشر

التنظيم الفندقي

Organizations Hotels

التنظيم "Organization"

هو ثاني مكونات العملية الإدارية التي يمارسها المديرون والرؤساء في أداء أعمالهم المناط بهم، والتنظيم هو الترتيب والتنسيق وهو الهيكل الذي تنساب فيه السلطة والمسؤولية في خط مباشر بين الرئيس ومرءوسيه.

والتنظيم بوجه عام يمكن القول إن التنظيم كوظيفة يقوم بتنظيم ثلاثة أركان أساسية داخل المنظمة Organizational " هي:

❖العمل: WORK .

❖الأفراد كسلوك بشري في موقف العمل INDIVIDUALS .

❖الأنظمة SYSTEMS .

ـ أسس ومقاييس التنظيم الجيد : مبادئ التنظيم:

ضرورة التنظيم:

الكل يعمل في نظم والنظم تتكامل في نظام واحد لتحديد هدف أوحد سامي وهو تحقيق أعلى مستوى كفاءة للبشرية.

وحدة الهدف:

نجد أن في النظام الواحد هدف يصبو إليه جميع العاملين من أعلى قمة المستوى الوظيفي إلى أدناه.

أساس الوظائف:

يقوم العاملون في النظام بأداء أعمالهم في وظائف تخصصية تتفاعل جميعاً لتصل إلى تحقيق الهدف.

نطاق الإشراف:

ويقصد به عدد المرؤوسين الذين يشرف عليهم إداري واحد ويخضعون لسلطته وأوامره في تنفيذ القرارات.

توزيع السلطة:

وهي حق صنع واتخاذ القرار والمشاركة فيه.

وحدة الرئاسة أو القيادة (وحدة الأمر):

وذلك لعدم التعارض في إصدار القرارات والأوامر ومنعاً للاحتكاك وضماناً للإحساس بالمسؤولية الشخصية عن النتائج.

التخصص وتقسيم العمل:

وهي أن يكون لكل وظيفة وعمل مسؤوليات وواجبات يؤديها من يقوم بها دون التدخل في عمل الآخرين الذين يكونوا على قدر أكبر من الكفاءة في مجال التخصص، وتقسيم العمل يؤدي إلى سرعة تنفيذه وتحسين جودته.

تحديد الوظائف:

أن توضع كل وظيفة في مكانها من الهيكل التنظيمي طبقاً لنوع النشاط والإدارة والقسم الذي تتبعه والأعمال المطلوب القيام بها.

المرونة في التنظيم:

حق للقائمين على الأعمال بتغيير أشخاص أو وظائف أو إضافة أنشطة جديدة أو تقليلها ولذلك لابد أن تكون هناك مرونة في التنظيم لمقابلة التغيرات.

الاستمرارية:

هو أن يستمر الهيكل التنظيمي في تأدية الأعمال الفعلية طبقاً لمدة وجدولة الأعمال الموضوعة في التخطيط.

التدرج الهرمي أو التدرج الوظيفي أو التسلسل القيادي:

إن الوضوح في التسلسل القيادي وخط السلطة يزيد من فاعلية اتخاذ القرار والاتصال التنظيمي.

تكافؤ السلطة والمسؤولية:

وذلك لتحقيق العدالة بين العلاقات السليمة، فلابد من تساوي السلطة مع المسؤولية.

التفويض:

السلطة المفوضة لكل إدارة يجب أن تكون كافية لضمان قدرته على تحقيق النتائج المتوقعة منه.

زيادة العلاقات التنظيمية:

إن إضافة المزيد من الوحدات التنظيمية إلى هيكل التنظيم يترتب عليه زيادة العلاقات التنظيمية بمعدل أكبر من عدد الأفراد أو الوحدات المضافة.

❖ التنظيم الرسمي والغير الرسمي:

التنظيم الرسمي:

هو التنظيم الموضوع في الخريطة التنظيمية والمعلوم والمعروف للدارة (الجهاز الإداري والوظائف والتدرج الوظيفي والتسلسل القيادي ومعلومية الوظائف والعاملين وواجباتهم ومسؤولياتهم وسلطاتهم).

أما التنظيم غير الرسمي:

فهو الذي يتم بين العاملين أنفسهم بأن يكون لهم تنظيم داخلي وقائد يؤثر فيهم ويتأثرون به وقد يكون التنظيم غير الرسمي مفيد في صالح العمل

عند الاتفاق على العمل على زيادة الإنتاج أو التحديث والابتكار والتجديد والجودة والفاعلية والكفاءة وقد يكون في غير صالح العمل كإضراب العاملين للمطالبة بزيادة الأجور أو الحوافز أو مطالب معنوية وتعطيل العمل والتخريب ولابد للإدارة الواعية أن تحتوي التنظيمات غير الرسمية وتتبناها وتستقطب قائدها لصالح تحقيق الهدف.

معايير التنظيم الفعال:

يتطلب للتنظيم الفعال وجود عدة معايير يجب أن تراعى، حيث يمكن من خلالها الحكم على فعالية تصميم الهيكل التنظيمي.

ولقد اقترح (بيتر دكر) سبعة معايير للهيكل التنظيمي الفعال. وسوف نضيف عليها ثلاثة أخرى ليصبحوا عشرة وهي:

- الوضوح CLARITY .
- الاقتصاد Economic .
- توجيه الرؤية Direction of Vision .
- الفهم Uunderstanding .
- تسهيل اتخاذ القرارات .
- الاستقرار والتكييف.
- القدرة على التطوير والتجديد الذاتي المستمر.
- التواصل والاستمرارية.
- الترابط بين أجزاء التنظيم.

مقومات التنظيم :

بناء الجهاز الإداري: وذلك يتم عن طريق:

إنشاء الوظائف :

- وصف الوظائف وترتيبها أي تخصصية أو فنية أو عامة.

ـ تقييم الوظائف واتخاذ قرارات التوظيف.

وأخيراً وضع الشروط والمؤهلات لشاغلي الوظائف والإعلان عنها ومقابلة المتقدمون لشغل الوظائف واختيار الأنسب.

تقسيم الوحدات الإدارية:

وتشمل:

ـ تقسيم نوعي: مثل الوحدات التنفيذية والمساعدة والوحدات الاستشارية.

ـ تقسيم وظيفي: طبقاً لنوع الوظائف والتخصص في العمل.

ـ تقسيم مكاني أو جغرافي: طبقاً لعدد الأفراد التابعين لإدارة عليا واحدة مثل المشروعات التي تملك سلاسل الفنادق، ويتم تقسيم العالم إلى مناطق، والمناطق إلى دول، والدول إلى مدن .

ـ تقسيم سلعي: طبقاً لنوع المنتج أو الخدمة .

ـ تقسيم زبائني: طبقاً لنوع المستهلك وعمره وطبيعته وصفته ودوافعه وحاجاته ورغباته وجنسه وجنسيته وقدرته المادية.

ـ تقسيم زماني: طبقاً للفترة الزمنية لنوع المنتج .

ـ تقسيم مركب: تجمع بين تقسيمين أو أكثر.

توزيع السلطة الإدارية:

تفويض السلطة وتحديد المسؤولية ويجب أن تتناسب السلطة بقدر المسؤولية.

ـ **المركزية**: وهي حق صنع واتخاذ القرار من الإدارة العليا مع عدم تفويض الإدارة الدنيا في الحق أو المشاركة في صنع واتخاذ القرار.

ـ **اللامركزية**: وهي عكس المركزية أي تفويض السلطة والمشاركة في القرار .

ـ **اللجان**: مجموعة من الأفراد مسؤولة عن القيام ببعض الأعمال، وتقديم البحوث وإبداء الرأي والمشورة ، وتقييم عمل ما ، وتبادل وجهات النظر ، وليس لها حق إصدار وصنع القرار.

نمط التسلسل الإداري:

ـ **النمط الرئيسي الإداري**: انسياب السلطة من أعلى لأسفل ، ووحدة الأمر والقيادة.

ـ **النمط الاستشاري**: الاستعانة بالمستشارين لدراسة المشكلات وتحليلها وتقديم توصيات ومقترحات للحلول قبل اتخاذ القرار.

ـ **النمط الوظيفي**: التخصص وتقسيم العمل في اتجاه تنازلي من أعلى لأسفل أو اتجاه أفقي.

التنسيق:

وهو تحقيق الانسجام والتفاعل بين أجزاء التنظيم داخل المنشأة وبين التنظيم وعناصر البيئة المحيطة.

أساليب التنسيق في التنظيم:

ـ الاجتماعات .

ـ اللقاءات الدورية .

ـ لجان التنسيق.

ـ هيئات التنسيق.

أدوات التنظيم لتحقيق التنسيق:

ـ السجلات.

ـ الخرائط التنظيمية.

ـ شبكات الاتصال

ـ المذكرات والمنشورات.

الفصل الثالث عشر

الهيكل التنظيمي لإدارة الفنادق

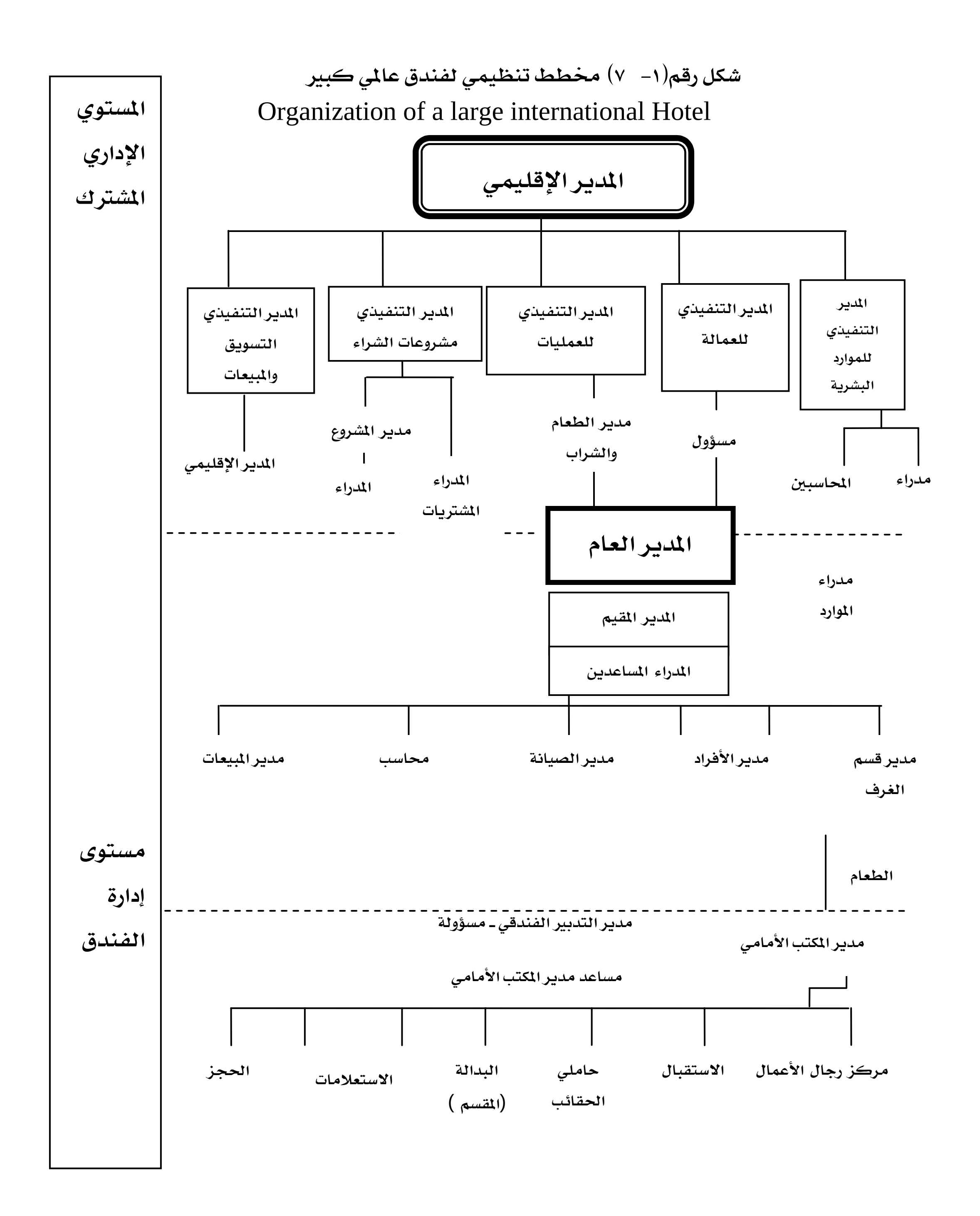
Organization Structure

- **تعريف الهيكل التنظيمي** (Organization Structure) :

يعرف بأنه" البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة فهو يبين التقسيمات.

- **الخطط التنظيمية** (Organization Charts) : وهي عبارة عن مخطط ولة إيضاح تبين التنظيم الخاص للمنظمة (الفندق).

أنظمة إدارة الفنادق: Property Management System (**P. M. S**)



شكل رقم(١- ٧) مخطط تنظيمي لفندق عالمي كبير
Organization of a large international Hotel

عرف البروفسور" Alan's Parker " في جامعة فلوريدا العالمية قسم إدارة الإيواء بأن (PMs) يتضمن عدد من أنظمة مستقلة وتربط مع بعضها لغرض إدارة المكاتب الأمامية ـ والخلفية للفندق وتتضمن هذه البرامج والمعدات (Hardware) أي المعدات والأجهزة (الحاسوب) وكذلك البرامج والنظم (Soft Ware) والتي يحتاجها الفندق في المكاتب الأمامية والخلفية للفندق.

الأسباب التي جعلت الفنادق تتبنى هذا النظام :

ـ لغرض تحسين عمليات التشغيل بواسطة حذف الأعمال المكررة والحصول على المعلومات الحالية بسرعة.

ــ تحسين الخدمة للضيف والحصول على معلومات مضبوطة وسريعة ومعرفة احتياجات ونواقص الضيوف بسرعة.

ــ تحسين الإشراف والسيطرة على التشغيل الداخلي للفندق بواسطة إضافة مستويات.

ـ توفير الأموال بواسطة تحسين مستوى العمل وإلغاء التعامل مع المكاتب والجهات الخارجية لغرض تزويد الفندق بالمعلومات المطلوبة.

العوامل التي تؤثر على الهيكل التنظيمي للفندق :

عند إعداد أي هيكل تنظيمي لفندق ما يجب دراسة العوامل التي تؤثر على هذا الهيكل. ويمكن تقسيمها إلى :

العوامل الداخلية :

طبيعة العمل الفندقي: ويقصد به ملكية الفندق(خاص، مختلط، شركات)، وكذلك معرفة مواسم عمل الفندق على مدار السنة أو الموسمية.

لذلك نرى أن الهيكل التنظيمي يختلف من فندق لآخر حسب الملكية أو مواسم العمل.

موقع وحجم بناية الفندق: ويقصد به هل أن موقع الفندق في داخل المدينة أو قرب المطارات أو فنادق منتجعات وهل المدينة صغيرة أم كبيرة وكذلك دراسة اقتصاد المدينة هل هي صناعية أو زراعية أو تجارية أو أثرية....الخ.أو تقع المدينة على طريق خارجي دولي يربط دولة بأخرى أو مدينة مرورية .

نوعية ودرجة الفندق: ونقصد به نوعية بناية الفندق هل هي حديث أم معمر أو بناء جاهز أو بناء أفقي أو عمودي.

يوجد في بعض الدول السياحية فنادق يصمم بنائها الخارجي على شكل فن معماري يمثل البلد أو على شكل تصميم معماري يمثل أثر مميز في البلد مثلاً بناء فندق في مصر على شكل هرم كما هو موجود في مدينة لاس فيجاس الأمريكية أو بناء فندق مدخله الخارجي على شكل بوابة عشتار البابلية كما هو موجود في العراق.

أما بالنسبة لدرجة الفندق بأنها تؤثر بشكل مباشر على الهيكل التنظيمي للفندق.

رأس المال المستثمر والكادر الإداري: فإن الفندق الذي يكلف (٢٠) مليون ليرة سورية يختلف هيكله التنظيمي والخدمات التي يقدمها عن فندق كلفته (٥) مليون ليرة سورية.

أما بالنسبة للكادر الإداري فإن الفندق الكبير ذو الدرجات الممتازة أو الأولى يختلف نوعية كادر الإداري من حيث مستوى تدريبه والخبرات التي يحملها هذا الكادر وكذلك عدد الكادر أيضاً.

العوامل الخارجية :

أ- **طبيعة النظام الاقتصادي**: مثلاً(رأسمالي حر أو محدود أو نشاط خاص أو قطاع خاص مختلط وهذا بدوره يؤثر على طبيعة العمل الفندقي والسياحي من حيث حجم رؤوس الأموال المستثمرة في هذا القطاع .

ب - **السياسة الاقتصادية للدولة**: هل سياسة البلد تعتمد على نظام التسيير الذاتي في تنفيذ المشاريع السياحية أو تعتمد التعاون والتبادل مع الدول الأخرى.

جـ - **طبيعة النظام الإداري**: هل سياسة الإدارة مركزية أو لامركزية

وتعني المركزية هي حصر الصلاحيات والأوامر الإدارية والفنية في جهة معينة واحدة. أما المقصود باللامركزية فهي عملية إدارية لتوزيع ومنح الصلاحيات والأوامر الإدارية والفنية إلى أكثر من جهة وحسب الاختصاصات.

د- **التطوير التكنولوجي في البلد**: إن صناعة الفنادق تعتمد على العنصر البشري والتكنولوجي أيضاً حيث أدخلت الحسابات الالكترونية إلى أقسام كثيرة من الفنادق مثل المكتب الأمامي وقسم الحجز وقسم الحسابات......الخ.

ودخول التكنولوجيا الحديثة إلى صناعة الفنادق بدوره يؤدي إلى تقليل الأيدي العاملة في الفندق ولهذا يجب أن يأخذ هذا العامل الحيوي بعين الاعتبار عند إعداد الهيكل التنظيمي لفندق معين.



الفصل الرابع عشر

مدير عام الفندق

HOTEL MANAGER

يتوقف نجاح مدير الفندق على مدى تفهمه للمبادئ الأساسية المتعلقة بعلاقة الضيف مع الفندق التي تعتبر من أهم أسس إدارة الفنادق الحديثة والموضحة في الشكل التالي:

- ما هو المطلوب من إدارة الفندق قبل وصول الضيف ؟PRE-ARRIVAL
- ما هو المطلوب من إدارة الفندق عند وصول الضيف ؟ ARRIVAL
- ما هو المطلوب من إدارة الفندق أثناء مكوث الضيف بالفندق؟ OCCUPANCY
- ما هو المطلوب من إدارة الفندق عند مغادرة الضيف ؟ DEPARTURE

كما أنه من أهم واجبات المدير عند استلامه لوظيفته الجديدة وجوب دراسة التنظيم الإداري للفندق ومعرفة واجبات الأقسام المختلفة وعلاقة هذه الأقسام بعضها ببعض عن طريق الخريطة التنظيمية الموضحة بالشكل(٢- ٧).

كما يجب عليه لضمان حسن تشغيل الفندق ضرورة الوقوف على الأحوال المحيطة به والقوانين التي تتعلق بإدارة وتشغيل الفنادق كقوانين العمال والنقابات والقوانين واللوائح والتعليمات التي تنظم التفتيش الفني والقوانين السياحة المحلية.

ولأن دراستنا تختص بالإدارة الفندقية فإنه يجب علينا أن نتحدث عن المدير الفندقي وصفاته واختياره الذي يعتبر من أصعب الأمور التي تواجه الشركات الفندقية والسياسية للتعيين إذ يتوقف نجاح أو فشل الفندق على حسن إدارة المدير للفندق، وشخصية هذا المدير وإلمامه بكل صغيرة وكبيرة فنياً وإدارياً بالعمل الفندقي.

شكل رقم (٢- ٧) الهيكل الإداري للفندق

Management structure of a hotel

المدير العام G.M.

المدير المقيم

الإدارة العليا Top Management

المدير التنفيذيين

التنفيذي Executive

مدير الأطعمة والمشروعات

مدير المبيعات والتسويق

المرقب المالي

مدير الصيانة والهندسة

مدراء الموارد البشرية

مدير قسم الغرف

رؤساء الأقسام
Dept Heads
(1)

مدير المطعم

مدير التدريب مسؤول الحسابات

مدير الأفراد

مدير المكتب الأمامي

مدير الفندق

الرئيس

مساعد مدير المكتب الأمامي

مدير الصالة

مدير المطعم

مسؤول التدقيق

رئيس عمال الغرف

مساعد مديرة الفندق

العاملين المنفذين
Operational

مساعد مدير الصالة — الكابتن — المدقق الليلي

(٢)

العاملين

النادلين

أمناء الصندوق

موظفين الحجز

عاملات الغرف

ويمكن التعرف على وظيفة مدير الفندق من عدة وجوه، وهي:

أولاً- صفات مدير الفندق:

QUALIFICATION OF HOTEL MANAGER

أنه مما لاشك فيه أن المدير هو الروح المحرك للفندق ولكي يكون كذلك يجب أن تتوافر فيه صفات خاصة وهي:

- الأناقة والوسامة وحسن الهندام.
- الشخصية القوية المحبوبة ذات القبول لدى الآخرين.
- الثقافة الممتازة والعلاقات العامة الواسعة واللباقة في الحديث.
- الإلمام التام بقواعد البروتوكول والأسبقيات والضيافة والمراسم.
- الإلمام باللغات الأجنبية الأساسية.
- الدقة والصبر وحسن المعاملة في تصريف الأمور.
- القدرة على استيعاب كل صغيرة وكبيرة بالفندق.
- الطاقة الجسدية والعصبية الهادئة.
- المعرفة بالهدف والسبيل نحو تحقيقه.
- الحماس والطموح نحو الأفضل في الحياة.
- الاستقامة والحزم والذكاء والإيمان والعقيدة والثقة في النفس والإدراك الحي.
- الصحة الجيدة والحيوية والنشاط.
- التشبع بالأخلاق الحميدة كالعدالة والصدق والإخلاص والتواضع والوقار والنبل والكرم والشهامة والشجاعة والتضحية في سبيل تحقيق الهدف والتكيف مع رغبات الآخرين.

ومن أهم أعمال المدير الفندقي ما يلي:

١ـ تحقيق الأهداف من خلال الآخرين.

٢ـ التوازن بين الأهداف والحاجات والإمكانات.

٣ـ التأكد من أن عمل تابعية ومرؤوسيه قد تم بفاعلية وكفاءة.

٤- لابد أن يعمل:

ـ كوسيط في حل المنازعات ، والمشاكل.

ـ كسياسي في استخدام الإقناع والحلول الملائمة للمشاكل .

ـ كدبلوماسي لتمثيل المنظمة في الداخل والخارج تمثيل جيد.

٥ ـ المرونة بما يتلاءم مع المواقف.

المهارات التي يجب توافرها في المدير الناجح:

ـ **مهارات فنية**: القدرة على استخدام الأدوات والإجراءات والأساليب في مجالات التخصص والعمل الفني.

ـ **مهارات فكرية**: القدرات الذهنية والعقلية للابتكارات والتحديث ومسايرة العصر.

ـ **مهارات علمية**: في علوم (الاقتصاد ـ العلوم السلوكية ـ الماليات ـ العلوم الطبيعية ـ العلوم السياسية ـ العلوم البيئية...)

ـ **مهارات إنسانية**: القدرة على استمالة الآخرين ومعرفة طبائع النفس البشرية وسلوكياتهم.

طبيعة دور المدير:

١ ـ علاقة المدير بالنزلاء **Relationship With The Guests** :

يجب أن يخصص مدير الفندق جزء من وقته للاتصال بنزلاء الفندق اتصالاً مباشراً من حين لآخر وبصفة دائمة حتى يجعلهم يشعرون بنفس الرعاية والعناية اللتان يولي بهما البيت ضيوفه.

فعند وصول النزلاء ذوي المراكز الهامة(VIP) يقوم مدير الفندق باستقبالهم ويعمل على توفير الخدمة والعناية الممتازة لهم إقامتهم، فيرسل الزهور للسيدات والفاكهة للرجال، من وقت لآخر على سبيل التحية، كما يقوم بتوديعهم عند سفرهم.

وعناية مدير الفندق بنزلائه المهمين لا تقتصر على فترة الإقامة وحدها بل يجب أن يستمر إلى ما بعد ذلك فيقوم المدير في الأعياد والمناسبات السعيدة بإرسال بطاقات تهنئة لهم.

٢ ـ علاقة مدير الفندق بالعمال Relationship With The Employees :

المدير الذي يقدر مسؤوليته حق تقدير يتعين عليه أن يتأكد من أن عماله يحظون بالعناية اللازمة في طعامهم والراحة الواجبة في سكنهم(ذلك في حالة أما إذا كانت تقدم لهم وجبات الطعام بالفندق أو يمنح لهم السكن) كذلك يراعى إتباع القواعد الصحية في الأماكن التي يترددون عليها كدورات المياه والحمامات الخاصة بهم.

وغالباً ما تدفع الحياة ببعض العمال الأحداث من الجنسين في أحضان الفنادق للعمل بها. وهؤلاء دائماً يكونون من عديمي الخبرة بشؤون الحياة. فهؤلاء يسعدهم أيما سعادة أن يسمعوا من مدير الفندق كلمة نصح توجه إليهم، وتمسح آلامهم، فمن يدري أن هؤلاء الشباب سوف يصبحون يوماً ما من خيرة العمال المتخصصين بالفندق والعاملين على نجاحه.

٣ - إدارة الفندق والإشراف عليه Hotel Management and Supervision

ونقصد بذلك إدارة المدير للفندق وإشرافه على سير العمل فيه في المجالات التالية:

أ ـ من ناحية الإدارة:

أن نجاح كل مشروع يتوقف على حد كبير على إدارته وهكذا قد يتوفر للفندق أرباحاً وفيرة وقد يأتي بخسارة جسيمة. ويرجع هذا على طريقة إدارة المدير للفندق وأيضاً إلى حسن أو سوء إدارته.

ومن واجبات المدير كذلك أن يكون على اتصال دائم بمجلس الإدارة أو المدير العام حسب الأحوال ليكون على علم تام بحالة المشروع المالية الحقيقية. ومن ثم يقوم بتكييف أعماله في الفندق وفقاً لإمكانيات المشروع المالية.

ويتعين على المدير أن يوالي عماله بنوع من الرقابة الفعالة وأن يقوم بمراجعة كل شيء بنفسه.

ب ـ من ناحية الإشراف:

في أوقات الطعام يتعين على المدير أن يشرف على الخدمة بنفسه ليتأكد من أن الزبائن راضين عن طهي الطعام وعن المشروبات وعن الخدمة بصفة عامة، وأن يقوم في نفس الوقت بجولات تفتيشية بالأدوار ليقتنع من أن كل شيء يسير على مايرام من كافة الأدوار.

ومن العادات المستحبة أيضاً أن يجتمع مدير الفندق كل صباح برؤساء الأقسام المختلفة كرئيس المستخدمين ورئيسة المدبرات ورئيس الطهاة ومدير المطعم...الخ. فيقدم كل منهم تقديره عن القسم الذي يخصه فيناقشهم المدير ويتباحث معهم في كافة الوسائل التي ترمي إلى تحسين الخدمة وراحة النزلاء.

كذلك على المدير أن يطلع بنفسه بصفة دائمة على أسعار السوق الخاصة بالمأكولات وغيرها من البضائع التي تستهلك بصفة مستمرة في الفندق.

بشكل عام يجب على مدير الفندق أن يكون واسع الخبرة في كافة شؤون الفندق.

ويمكن القول أن المدير الفندق الحقيقي لا يمكن أن يؤدي رسالته على الوجه الأكمل إلا إذا أحاط بكل كبيرة وصغيرة بالفندق وأن يشرف بنفسه على كل ما يدور في قسم ويخضعه للرقابة الدقيقة. ولا يأتي له ذلك إلا إذا قام ببعض الدراسات التي يجب أن تتضمن الموضوعات التالية:

ـ الفنادق المنافسة من حيث الخدمات التي يؤديها وإمكانياتها الفنية في خدمة النزلاء.

ـ حجم عمليات البيع الحالية وما قد يمكن أن يحققه الفندق بعد تطبيق الأنظمة المقترحة عن طريق خلق أسواق جديدة أو محاولة الاستفادة ببعض الأماكن العامة داخل الفندق.

ـ برامج الدعاية والإعلان والعلاقات العامة.

ـ الرقابة على الميزانيات التقديرية وطرق الرقابة على الإنتاج ومبيعات المأكولات والمشروبات وبند الأجور والمرتبات واللوائح الداخلية التي تنظمها.

❖ **القدرات الخاصة للمدير الجيد:**

ـ القدرة على انتقاء وتنظيم فريق العاملين مختلفى المهارات والقدرات.

ـ القدرة على إزالة الصعاب التي تنشأ نتيجة لاختلاف الآراء والمقترحات عن الحقائق .

ـ القدرة على فهم التفاصيل الفنية للعمل.

ـ القدرة على إدارة الاجتماعيات والاتصالات مع العاملين بالمنشأة.

ـ القدرة على العامل مع الدفاتر والمستندات والتعاقدات وفهمها والتطور المستمر في وسائل الاتصال ونظم المعلومات والبحث عنها.

ـ تحقيق أهداف المنشأة وأهداف المجتمع.

- تحقيق رغبات المستهلكين وأسواق التوزيع.

- العمل في ظل المبادئ والقيم والأخلاق والمحافظة على البيئة وأن هدف المنشأة جزء من أهداف المجتمع والدولة.

- تحقيق خطة الإدارة العليا ومراعاة أهداف العاملين.

- فهم مسئولياتهم وسلطاته وممارسة وظيفته.

ومن النتائج القول : أن المدير مسألة نسبية للظروف ووجوده لا بد من وجود الهدف والظروف نفسها تحدد الصفات الواجب توافرها في الشخص، وارتباط المدير بالأهداف والتفاعل الاجتماعي.

فالمدير هو الشخص الذي له علاقة وظيفية بالمجموعة التي يقودها ويديرها والتأثير على تصرفاتها فلا يكون مدير لأنه ذكي أم ماهر أو مفكر أو مخلص ولكن لأن ذكاؤه ومهارته وأفكاره وإخلاصه تعتبر ضروريات لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها.

والقائد الإداري هو القلب النابض والمعقل المفكر للمنشأة التي يقودها ويديرها.

ثانياً- التزامات الإدارة الفندقية :

ومن أهم الواجبات التي يتعين على إدارة الفندق مراعاتها بوجه عام ما يلي:

١- تسجيل النزلاء : Guests Registration

ضرورة إيجاد سجل عند أصحاب الفنادق والبنسيونات والبيوت المفروشة وغيرها من الأماكن المعدة لإيواء الجمهور لقيد أسماء من الأجانب والعرب والمحليين وضرورة تسليم كشوفات بأسماء النزلاء منها إلى مركز الشرطة في صباح كل يوم الأربع وعشرين ساعة الماضية. كما يتطلب من النزيل ملئ استمارة خاصة تسمى باستمارة التسجيل (Registration Card) وتثبيت كافة المعلومات المطلوبة ويوقع عليها كلا من النزيل وموظف الاستقبال.

٢- إيواء النزلاء : Guests Accommodation

يتعين على أصحاب الفنادق إيواء النزلاء كلما كانت هناك غرفاً خالية وتقديم الأطعمة والمشروبات لهم بغض النظر عن اختلاف طبقاتهم طالما كانوا قادرين على سداد قيمة الخدمات التي تقدم إليهم إما مقدماً أو على الحساب وبشرط عدم إخلالهم بأنظمة الإدارة والقوانين السارية.

٣- حماية النزلاء والكادر : Protection Of Employees and guests

يعتبر صاحب الفندق أو مديره مسؤولاً عن حماية النزلاء والكادر ضد الأخطار والحوادث التي قد تصيبهم داخل نطاق الفندق نتيجة إهمال من جانب الفندق على أساس أن مثل هذا الخطأ يعتبر إخلالاً بالتزاماته الجوهرية لذلك يتعين على مديري الفنادق ضرورة مراعاة القواعد والتعليمات الخاصة بالحوادث مع عدم الإخلال بما نصت عليه القوانين السارية التي تحتم على أصحاب الفنادق القيام بها وأهمها:

- مراعاة ما قضت به القوانين العمالية من حيث المحافظة على صحة العاملين وتوافر الاشتراطات الصحية في أماكن العمل والأدوات المستخدمة.

- ضرورة التأكد من حصول العاملين بأقسام الأطعمة والمشروبات وبالفنادق على شهادات صحية سنوية تثبت خلوهم من الأمراض المعدية.

- وجوب الحصول على ترخيص الأجهزة التي يحركها البخار كالقازانات والغلايات والماكينات الأخرى التي يحركها السولار للتأكد من مطابقتها للمواصفات لضمان سلامة عملية تشغيلها.

- ضرورة مراعاة تعليمات إدارة مكافحة الحرائق من حيث اتخاذ الاحتياطات الكافية لتخزين المواد القليلة الاستعمال والتوصيلات الكهربائية وأجهزة الإنذار وسلامة معدات مكافحة الحرائق المختلفة مع

ضـرورة تـدريب فريـق قـادر علـى عملية مـكافحـة الحرائـق ووضـع التعليمـات وإرشادات لطرق هذه المكافحة.

٤ ـ الإعلان عن الخدمات الفندقية : Advertising

لحماية عمليات التشغيل من الوقـوع في بعـض المخالفـات القانونيـة وتـسهيلاً لسير العمل داخل الفندق فأنه يتعين على مديري الفنادق ضرورة الإعلان عن بعض المسائل المتعلقة بالتشغيل على لوحات ظاهرة داخل نطاق مبنى الفندق أهمها :

١- أسعار الغرف وقوائم الطعام المعتمدة بحيث يصير الإعلان عنها في كل من غرف النزلاء وصالات الطعام .

٢- الإعلان بقسم الحجز الاستقبال عن وجود خزائن خاصة لحفظ المجوهرات والأشياء الثمينة لدرء المسؤولية عن الفندق في حالة سرقة أو فقد هذه المجوهرات عند احتفاظ النزلاء بها في غرفهم كما يتعين كتابة مثل هذا الإعلان على بطاقات التسجيل لتكون تحت نظر النزلاء أثناء تسجيل أسمائهم .

٣- توجيه أنظار الأجانب إلى ضرورة تغيير العملات الأجنبية لدى فروع البنوك الموجودة بالفندق بالعملة المحلية عند سداد قيمة الفواتير المستحقة عليهم .

٥- مراقبة الحوادث : Controlling of Accidents

يعتمد نجاح برنامج مراقبة الحوادث داخل نطاق الفندق على مدى استعداد الإدارة وقبواها لمبدأ موضوع مراقبة الحوادث كأحد مشاكل عمليات التشغيل التي تستحق من العناية ما تستحقه باقي النواحي الإدارية والفنية الأخرى.

٦- وثائق التأمين : Insurance Documents

من أهم ما يجب أن تعني به إدارة الفنادق ضرورة إجراء التغطيات اللازمة ضد الأخطار المختلفة التي جرى العرف على التأمين ضدها ، ومراعاة تطبيق قوانين التأمينات الاجتماعية.

ويمكن تلخيص أهم أنواع التأمينات فيما يلي:

- التأمين ضد الحريق.
- تأمين الإضرابات والشغف.
- التأمين ضد السطو.
- التأمين ضد المسؤولية المدنية.
- التأمين ضد خيانة الأمانة.
- التأمينات الاجتماعية.

١ ـ التأمين ضد الحريق :

التأمين ضد الحريق هو عقد يتعهد بموجبه شركة التأمين بتعويض الأضرار عن الحريق خلال المدة المنصوص عليها بوثيقة التامين في حدود مبلغ التأمين مقابل رسم يدفعه المؤمن وقد جرت العادة على أن تتضمن الوثيقة التغطيات الآتية:

ـ مباني الفندق في ذلك التركيبات الإضافية والتليفونية والكهربائية والأدوات الصحية والآت تكيف الهواء والتبريد والمصاعد وتركيباتها.

ـ جميع الأثاث والمهمات والمفروشات وأدوات التشغيل الموجودة أو التي يمكن أن توجد بغرف النوم والمطاعم والصالات والممرات والمخازن.

ـ محتويات قسم المغاسل من موتورات وآلات غسيل وتجفيف وَكَيّ بما فيها من مفروشات وملبوسات مملوكة للفندق.

ـ جميع الغلايات وكذلك العدد والآلات التابعة لهل والملحقة بها وكذا على محتويات المطابخ من أفران بالكهرباء والغاز وكذا على الدواليب ومهمات وأدوات المطبخ والمائدة سواء أثناء الاستعمال أو التنظيف أو المحفوظة في الدواليب، وعلى وجه العموم جميع محتويات مطابخ الفندق بما في ذلك الأطعمة والمشروبات .

ـ المأكولات والمشروبات الروحية سواءً كانت الثلاجات أو المحفوظة في مخازن الفندق.

٢- **التأمين ضد الاضطرابات والشغب :**

يغطي هذا التأمين الخسائر والأضرار المادية التي تلحق الأشياء المؤمن عليها نتيجة حادث حريق أو انفجار يتأتى مباشرة عن طريق أشخاص يقومون بأعمال الشغب والاضطرابات المدنية أو اضطراب أو عن طريق عمال مشتركين في اضطرابات عملية أو أشخاص سيئي القصد يمارسون نشاطاً لحساب أو بتحريض هيئات سياسية.

٣- **التأمين ضد السطو:**

هذا النوع من التأمين حوادث السرقة بالإكراه أي التي تحدث بالاعتداء على المكان أو الأمكنة الموضوعية بالوثيقة موضوع التأمين بكسر منافذ هد أو التسلق إليها أو السرقة على أن التأمين يشتمل بإشارة أو استعمال السلاح. لذلك فإنه يجب النص في الوثيقة على أن التأمين يشتمل على ما يلي:

ـ التنفيذية وأوراق وطوابع التمغة والبريد الموجودة بأي خزينة من خزائن الفندق المخصصة لاستعمال الصرافين أو التي قد توجد في حوزتهم أثناء وجودهم أمام مكاتبتهم. كما أن تضمن الوثيقة أيضاً نقل من الفنادق إلى البنوك وبالعكس.

ـ أوراق النقد والمجوهرات والأشياء الأخرى الموجودة أو التي يمكن أن توجد بأي خزينة أو الخزائن المخصصة لوضع أمانات النزلاء.

٤- **التأمينات ضد المسؤولية المدنية:**

تغطي هذه الوثيقة في حدود الشروط والاستثناءات الواردة بها مسؤولية المؤمن له المدنية عما وقد يلحق الغير من أضراء الغير من أضرار مادية أو جسمانية نتيجة خطأ من جانب المؤمن له بدون تعمد منه ، على أن يشمل التأمين موظفي وعمال الفندق.

وهذا كما يجب تحديد الحد الأقصى لمسؤولية شركات التأمين عن كل حادث جسماني أو مادي بالنسبة للشخص الواحد وكذا بالنسبة للكارثة مهما بلغ الأشخاص وذلك أثناء وجودة بالفندق أو سبب استعمالهم المصاعد الكهربائية.

٥- التأمين ضد خيانة الأمانة:

تغطي هذه الوثيقة كافة الأخطار التي يتعرض لها الفندق نتيجة اختلاس أو تبديد أو عجز في العهدة المسلمة لموظفي الفندق وذلك في حدود المبالغ المؤمن عليها طرق كل منهم.

٦- التأمينات الاجتماعية:

أصبحت التأمينات الاجتماعية دعامة قوية من دعائم المجتمع كما أصبحت ضرورة اقتصادية بقدر ما هي اجتماعية، إذا تعمل على أن تضمن للعاملين في عمالتهم وكمال صحتهم ما يكفل تأمينهم على مستقبلهم عند تقاعدهم أو عجزهم أو مرضهم أو تعطلهم وكذا مستقبل أسرهم بعد وفاتهم وهي أربعة أنواع:

أولاً: تأمين إصابات العمل :

المقصود بإصابة العمل هي الإصابة بأحد الأمراض المهنية أو الإصابة نتيجة حادث أثناء تأدية أو بسببه ويعتبر في حكم ذات كل حادث يقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه لمباشرة عمله أو عودته منه وللمصايف الحق في العلاج إلى أن يشفى من أصابته أو يثبت عجزه وتتحمل الهيئة جميع نفقات العلاج الطبي بما فيه لإقامة بالمستشفى وإجراء العمليات الجراحية وصرف الأدوية اللازمة لذلك العلاج.

ثانياً: التأمين ضد البطالة :

اهتمت الدولة بعلاج المشاكل الناجمة عن البطالة بإجراءات تتسم بالطابع التعاوني فوضعت البرامج التي تكلف القضاء عليها وعلاج أسبابها كما قررت تأمين العامل ضد أخطارها ، ومع ذلك فالتأمين ضد البطالة ليس برنامجاً عاماً يرعه العاطلين، ولكن مزاياه تؤدي للعمال الذين استثمروا خاضعين للتأمين فترة معينة قبل تطلعهم وبشرط أن يكون المتعطل قادراً على العمل وراغباً فيه وجاداً في البحث عنه .

ثالثاً: تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة :

يستحق معاش الشيخوخة عند بلوغ المؤمن عليه سن الستين كما يستحق هذا المعاش في حالة وفاة المؤمن عليه أو عجزه كاملاً وذلك بشرط أن يكون اشتراكه في هذا التأمين لمدة ٢٤٠ شهراً بسبب بلوغ سن الستين وإذا كان انتهاء الخدمة وإحالته إلى التقاعد فيستحق المؤمن عليه المعايش متى بلغت مدى اشتراكه ١٨٠ شهراً على الأقل. وتتكون قيمة الاشتراكات الشهرية من ١٤٪ من إجمالي الأجور والمتبرعات على الأقل. وتتكون قيمة الاشتراكات الشهرية من ١٤٪ من إجمالي الأجور والمتبرعات يتحملها صاحب العمل، كما يتحصل العامل ٨٪ من إجمالي أجره .

رابعاً: التأمين الصحي :

تعتبر الرعاية الطبية وحماية العمال من أولى المسائل التي تستهدفها نظم التأمينات الاجتماعية الشاملة لعلاقتها المباشرة بالإنتاج القومي وحماية القرى العاملة وفي معظم البلدان تستقطع مبالغ التأمين الصحي من رواتب العمال والموظفين وترسل إلى دائرة الضمان الاجتماعي حيث يوجد دفتر خاص لكل عامل يحصل عليه، ويستفاد منه في حالة حدوث أيه حالة أثناء العمل....

الفصل الخامس عشر

المشاكل التسويقية في الصناعة الفندقية

Marketing Problems In The Hotel Industry

هناك بعض المشاكل والعقبات التسويقية التي تواجه الصناعة الفندقية والتي من أهمها:

صناعة خدمات: Service Industry

فإن الصناعة الفندقية تواجه عدة مشاكل منها صعوبة تحديد معايير ثابتة للخدمات المقدمة، سرعة تلف وعدم إمكانية تخزين الخدمات، صعوبة الفصل بين الخدمات ومقدمها، عدم قابلية الخدمات للمس أو التذوق قبل شرائها وتدخل العملاء في عملية تقديم الخدمات حيث أن وجودهم ضرورة مصاحبة لتقديم الخدمات المطلوبة.

وهذا يتطلب جهود مميزة من إدارة التسويق في الفندق لمحاولة تحديد وإتباع معايير ثابتة لتقديم الخدمات من خلال الاختيار والتدريب الفعال للعاملين، توجيه الموظفين الوجهة التسويقية للاهتمام بالعملاء، تدريب الموظفين على أنماط السلوك المرغوبة والتي تعزز الصورة المرسومة للفندق، وكذلك من خلال اللباس الموحد Uniform والغلاف البلاستيكي للأواني الموجودة في غرفة الضيف، أكياس المغسلة المطبوع عليها اسم الفندق، الهدايا التذكارية، رسائل الشكر الموجهة للعميل تعبيراً عن امتنا ل الفندق لزيارته واهتمامهم الشخصي به، المعاملة الودية الشخصية للعملاء، وغيرها الكثير يمكن أن تساعد في التغلب على المشكلات المتعلقة بالخدمات والتخلص من الارتباك والسك الذي ينتاب العميل بعد زيارته

الفندقCognitive Dissonance وكذلك تسهيل مهمة العملاء المرتقبين بتوقع مستويات ومعايير محددة من الخدمات الفندقية.

الصورة الذهنية للصناعة الفندقية : Image Of The Hotel Industry

برامج التوعية والتعليم لإيضاح ماهية وأهمية الصناعة الفندقية يمكنها المساهمة في تحسين الصورة الذهنية حول الصناعة الفندقية وهذا يتطلب جهود تعاونية مكثفة من ذوي المصالح العامة والخاصة في نشاطات الصناعة الفندقية للقيام بحملات توعية من خلال أساليب الترويج المختلفة وخاصة العلاقات العامة، الإعلان والدعاية.

هذه المشكلة يتفرع منها مشكلة أخرى وهي معدلات الدوران الوظيفي المرتفعة نسبياً لدى العاملين وصعوبة الاحتفاظ بالموظفين لفترات زمنية طويلة وهنا يأتي دور الاختيار والتدريب للموظفين وأهمية الأمن الوظيفي والحوافز بأشكالها المختلفة التي تقدمها إدارة الفندق للعاملين.

رأس المال المستثمر Paid – Up Capital

قد تصل الاستثمارات الثابتة في الفنادق في بعض الأحيان إلى ٩٠٪من رأس المال الإجمالي للفندق، مثل هذه الاستثمارات الثابتة يصعب تصفيتها وتحويلها إلى نقد لاستثمارها في مشاريع أخرى وهكذا نجد أن الاستثمار في الصناعة الفندقية يترتب عليه قدر عال من المجازفة. هذا بالإضافة إلى الحاجة لعمليات الصيانة والتحديث والتوسع في الخدمات والتسهيلات الفندقية.

مثل هذه الأمور تحتاج لدراسة مستفيضة للعوامل والمتغيرات ، وكذلك إتباع الأسلوب العلمي التحليلي الشامل في اختيار السوق المستهدف، اختيار الموقع المناسب في السوق Positioning ، اختيار الموقع المناسب للفندق، .... الخ وزيادة التوجهات التسويقية في الفندق والتي جميعها يمكن أن تساعد في التخفيف من المجازفة الناتجة عن استثمار رؤوس الأموال الكبيرة في الفنادق.

موسمية أعمال الفنادق Seasonality Of Business

هذا يحتاج جهود تسويقية فعالة ومحاولات جدية ومستمرة للتخفيف من حدة التذبذب في أعمال الفندق وكذلك الموافقة والموازنة بين العرض والطلب.

كذلك فإن الفنادق الناجحة تقوم باستغلال فترات الركود في عمليات التخطيط الناجح للمواسم القادمة ومراجعة إنجاز الفندق خلال الفترات السابقة.

الاعتماد على والتفاعل مع الصناعات الأخرى:

Interdependence And Interaction With Other Industries

الصناعة الفندقية بحاجة إلى الاستجابة والتنبؤ بالتغيرات في الصناعات المختلفة وتصمينها في نشاطاتها ومخططاتها.

العاملين في الفندق : Personnel

مشكلة العاملين من أهم العقبات التي تواجه الفنادق، وبالتالي لا يوجد توازن ما بين الطلب والعرض على القوى العاملة في الفنادق من حيث الإعداد والنوعيات المطلوبة. هناك معدل دوران وظيفي عال نسبياً مقارنة مع الصناعات الأخرى، معدل الغياب عن الوظيفة ومستويات الإنتاجية المتدنية وتدني معدلات مشاركة المرآة وتدني التوجهات التسويقية لدى العاملين في الفنادق تعتبر من أهم المشاكل التي تواجه الفنادق في هذا الخصوص.

لمواجهة مثل هذه المشكلات فإن العديد من فنادق السلسلة العالمية تدير مدارس فندقية ومراكز تدريبية لإعداد وتأهيل الكوادر البشرية التي تتناسب مع متطلبات الوظائف والأهداف الفندقية وتعكس الصورة الذهنية المطلوبة. تخطيط القوى البشرية بالتعاون ما بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص يعتبر ذو أهمية خاصة في هذا المجال. سياسات التوظيف والتدريب في الفندق وخلق الشعور بالأهمية والأمن والاستقرار الوظيفي كذلك تلعب دوراً ريادياً في هذا المجال.

الموقع : Location

اختيار الموقع ذو أهمية خاصة في الصناعة الفندقية لتحقيق أفضل النتائج.

تشخيص الخدمات مقابل التكننة : Technology- Vs – Personalization

لتخفيف الاعتماد على القوى العاملة ومحاولة تخفيف التكاليف، فإن الكثير من الفنادق تحاول تكننة نشاطاتها وخدماتها ما أمكن.

مصادر الدخل : Sources Of Revenue

يجب أن لا تتوجه نشاطات الفندق التسويقية نحو تسويق الغرف فقط وإغفال باقي التسهيلات الفندقية وخاصة أنها تدر دخلاً ثابتاً للفندق بعكس الغرف الفندقية التي عادة ما تشكل دخلاً موسمياً للفندق. وخاصة نجد أن مصدر الدخل الرئيسي للفندق يأتي من تأجير الغرف(حوالي ٧٠٪) .

الفنادق المستقلة مقابل الفنادق السلسلة :

Independent Hotels -Vs- Hotel Chains

أصبحت المعادلة غير متوازنة ما بين فنادق السلسلة والفنادق المستقلة صغيرة الحجم مما نتج عنه ائتلافات واتحادات ما بين الفنادق المستقلة لمواجهة التحدي والصمود بوجه المنافسة الشديدة. لأن الفنادق السلسلة تتميز بوفرة الموارد المالية والبشرية والخبرات الكافية لتنفيذ مشاريعها الطموحة وخاصة في مجال التسويق.

العوز إلى التوجه التسويقي : Less Marketing Orientation

نجد أن أساس نجاح الفندق يعتمد بالدرجة الأولى على العملاء فإنه يتوجب إعطاء أهمية خاصة للتسويق الذي يعتبر المسؤول عن التعرف على إشباع حاجات العملاء وزيادة الزيارات المتكررة للفندق من قبل العملاء الحاليين واجتذاب العملاء المرتقبين ربما من خلال الكلمة المنقولة Word- of- Mouth إضافة للممارسات التسويقية الأخرى .

السلعة / الخدمة: Product / Service

هنـاك الكـثير مـن المـشكلات المتعلقـة بتقـديم الخـدمات مثـل صـعوبة تحديد معايير خدمية ثابتة وصعوبة حماية براءات الاختراع والعلامات التجارية من النسخ والتقليد من الفنادق الأخرى، عدم الاهتمام باختيـار الموقـع المناسـب للخدمات الفندقية وتمييزها عن باقي الخدمات باستخدام ما يسمى الادعاء البيعي المنفرد UPS.

التسعيرة: Pricing

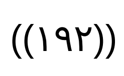
نلاحظ مـن أنـه لا توجـد سياسـة تسعيرية ثابتـة ومنفـردة وصالحة لجميـع الفنادق في جميع الأحيان، إلا أنه من الضروري إتباع سياسة تسعيرية واضحة لكل فندق بالأخذ بعين الاعتبار طبيعة السوق المستهدف، أهداف الفنـدق، الخدمات المقدمة للعملاء، ... الخ.

الترويج: Promotion

نجد أن الكثير مـن الفنـادق تعوزهـا الخـبرة الترويجيـة أو حتـى تخـصيص موازنـة للحمـلات الترويجيـة أو إتبـاع سياسـات ترويحيـة واضـحة لـدى إدارة الفندق وموازنة مخصصة للنشاطات الترويجية وإيجاد التكامل والاستقلال الأمثل لعناصر الترويج المختلفة.

التوزيع: Distribution

التوزيـع المـادي معـدوم الأهميـة في الـصناعة الفندقيـة لكـن الاهتمـام الأكـبر ينـصب علـى اختيـار الموقـع المناسـب والمفاضـلة بـين قنـوات التوزيـع الممكـن استخدامها لإيصال الخدمات إلى العمـلاء وتـسهيل الحـصول عليهـا بتقديم منفعة مكانية ، وزمانية ومعلوماتية للعملاء.



الفصل السادس عشر

مشاكل إدارة الفندق

Problems Management of Hotel

هناك مجموعة من المشاكل التي تواجه إدارة الفندق أهمها :

مشكلة الغلق السياحي :

ومن أكبر المشاكل التي تواجه إدارة الفندق إصدار قرار السلطة الحكومية أو الجهة المشرفة على السياحة والأمن بالغلق لمخالفة النظام العام أو ارتكاب مخالفات خطيرة أو التلاعب أو الأضرار بالصحة العامة ، أو عدم الالتزام بشروط الترخيص.

والإدارة الواعية هي التي تتوقع حجم هذه المشكلة وخطورتها ، ولهذا تحرص دائماً على عدم التعرّض لها بأي شكل من الأشكال.

ومشكلة الغلق السياحي يندر حدوثها ولكن إذا حدثت لإحدى الفنادق فهذا معناه إهمال الإدارة لجوانب أساسية في العمل الفندق وقوانين السياحة المحلية ، والشروط الموضوعة من قبل الحكومة لهذا النشاط.

مشاكل التغذية والأطعمة :

وهذه المشكلة قد تأتي من حيث لا تدري الإدارة نتيجة لإهمال في النظافة أو في أماكن حفظ المواد الغذائية التي قد تتعرض للتلوّث أو الفساد الذي قد يسبب التسمم الغذائي.

ولهذا يلزم على الإدارة أن تشدد من الرقابة على التغذية والأطعمة ، وتقوم بالتفتيش الدوري على قسم المطبخ ومخزن المواد الغذائية ، والمطاعم والكازينوهات وغيرها.

كذلك يجب أن يتم التفتيش والمراقبة من قبل موظفي الأمن والصحة والسياحة والإدارة المحلية والبيئة والتموين والبلديات......

مشاكل التعامل مع الموردين:

ومشاكل التعامل مع الموردين كثيرة خاصة إذا كان البعض منهم غير منضبط في مواعيد التوريد، ومطابقة المواصفات، وتغيير السعر من وقت لآخر.

والمشاكل من هذا النوع يجب ألا تحدث في مجال الفنادق، لأن الفندق عليه التزام مستمر لتوفير خدماته لعملائه في الوقت الذي تطلب فيه.

مشاكل النزلاء والمشاجرات الفردية:

ضرورة حلها بسرعة ، وإرضاء جميع الأطراف بشكل جيد في الوقت الملائم. ومن الممكن التصرف معهم بلباقة وهدوء وكسب رضائهم بأسلوب لطيف حتى لا يسيء هؤلاء إلى سمعة الفندق بلا مبرر.

مشكلة إلغاء الحجز:

ومشكلة إلغاء الحجز قد تسبب إزعاج للإدارة، وتشعرها بأن هناك فقد لبعض الإيرادات المنتظرة .

وقد يتم من قبل الوفود أو النزلاء لأسباب خارجة عن إرادتهم أو بسبب الظروف (مثل أحداث ١١/ أيلول ٢٠٠١) ، أحداث الإرهاب أو الاضطرابات التي ينصح للأجانب بعدم دخول بلد من البلاد.

مشكلة عدم انضباط العمالة:

وهذه مشكلة تعتبر أسبابها من الإدارة نفسها قبل أن تكون من العمالة ذاتها. لأنها لم توجد رقابة حازمة، ولعدم تطبيق اللائحة بالعقوبات للمنحرفين ومكافأة المجتهدين تشجيعاً لهم ولغيرهم من الالتزام والانضباط.

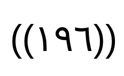
ومن أمثلة مشكلة عدم الانضباط العمالة مثل عدم التزامهم بالمواعيد وترك العمل فجأةً دون إنذار مسبق. أو عدم الاستجابة لطلبات العملاء، أو عدم الاعتذار عن الأخطاء العفوية، وفي الدول المتقدمة يعتبر هذا التصرف سبباً للفصل .

وفي حالات أخرى قد تظهر مشكلة عدم الانضباط عندما يرد الموظف بأسلوب غير لائق على عميل، أو يتعمد إهانته سواء بالكلام أو بالإشارة أو التلميح. وأي شكوى تصل للإدارة بهذا المعنى يجب التحقيق فيها فوراً بعد الاعتذار مباشرة للعميل وترضيته بشك ملائم . ثم الرجوع لمجازاة الموظف المخطئ حتى لا يعود إلى هذا التصرف.

مشكلة تحويل النزلاء:

بسبب الحالات الطارئة كحجز الفندق كاملاً لوفد حكومي أو سياحي ما.





الفصل السابع عشر

إدارة الجودة الشاملة في الفنادق

لا شك بأن الجودة في صناعة الضيافة تعد موضوعاً هاماً حيث تستخدم المنشآت التجارية هذه الكلمة في حملاتها الإعلانية والترويجية الموجهة إلى زبائنها، كما تستخدم الكلمة في كتيبات معايير الأداء التي غالباً ما توجه إلى العاملين.

تعريف الجودة: بأنها مجموعة الصفات والخصائص التي تلبي احتياجات المستهلكين.

تعريف إدارة الجودة الشاملة: بأنه مدخل لإدارة المنظمة يرتكز على الجودة، ويبنى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح طويل المدى من خلال تحقيق رضا العميل، وتحقيق منافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع.

وبذلك نرى بأن مصطلح إدارة الجودة الشاملة يتضمن ثلاثة عناصر هي:

- **الإدارة: أي أسلوب العمل وفنه والمراقبة والتخطيط والتوجيه...الخ.**
- **الجودة: درجة امتياز السلعة أو الخدمة.**
- **الشاملة: أي المفهوم الكلي وليس الجزئي.**

وعليه يمكننا القول إن إدارة الجودة الشاملة هي **فن إدارة الكل لتحقيق الامتياز.**

- والمفهوم الحديث للجودة: هو الملائمة للغرض وقد تغير تقييم الجودة من قبل الموظف.

ولا يرغب أصحاب الفنادق أن يزودوا الفندق بالأفضل ولكن الأفضل هو ما يستطيع الزبون أن يشتريه بنقوده وبهذا لا تكون الجودة مشكلة

تكنولوجية ولكن تكون سلوكية أيضاً، فيجب على مدير الفندق أن يكون مدركاً لمواقف الزبائن وتوقعاتهم، وذلك من أجل أن يكون قادراً على توفير" الجودة".

وتعريف الجودة الذي أن نتبناه من وجهة نظرنا هو ذلك الذين صدر عن المعهد البريطاني للمعايير والذي يقول:" هي الصفات والميزات المتكاملة لمنتج ما أو الخدمة المعينة التي تكون لها القدرة على إشباع الرغبات والحاجات الظاهرة والضمنية".

"The totality of features and characteristics of a product servce that bear on its ability satisfy a stated or implied need".

أسباب الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة:

هناك مجموعة من الأسباب التي أدت في الآونه الأخيرة إلى تزايد الاهتمام بموضوع الجودة من أهمها:

- المنافسة العالمية ومحاولات غزو الأسواق الخارجية نتيجة لتحرير التجارة الدولية، وبالتالي محاولة بعض المشروعات الصمود، واخرى تحقيق أرباح إضافية ممن خلال التفوق على المنافسين عن طريق إشباع رغبات العميل.
- اهتمام الدول بحصول مواطنيها على أجود االسلع والخدمات.
- الرغبة في الاستفادة من إنجازات العلم والتكنولوجيا المتسارعة.

إدراك الزبون للجودة في الفنادق:

تعود أهمية الجودة في صناعة الفنادق إلى عدة أسباب بعضها أزلياً والآخر يعود إلى الاتجاهات الحديثة.

هذا وقد ازدادت حركة انتقال السياح في العام خلال السنوات الأخيرة بشكل واسع من مكان إلى آخر أكثر من ذي قبل بسبب الرحلات الجماعية الشاملة (Package Tour) وتوفر وسائل النقل المغرية والخدمات التكميلية المتنوعة.

إن هـذا الاتجـاه الحـديث قـد أجبـر المنـشآت الفندقيـة نفـسها أن توقعـات الجودة العالية بين الزبائن عن طريق استخدام مفهوم الجـودة علـى أنهـا أداة أو وسيلة تسويق كمـا عرفـت سـابقاً، وتتجـاوب االـصناعة الفندقيـة للتغيرات في الاعتنـاء بـالجودة المدركـة" Perceved Quality" تكـون أقـل علامـة مـن صناعات الخدمة الأخرى الذي تكون خطوة التغيير أسرع بكثير وهذا يؤدي إلى عدة عوامل:

- يتطلب التغيير في " منتج" الفندق الحاجة إلى استثمار رأسمال جوهري.

- قد يمنع مقيـاس الـزمن المستغرق في تصليح وتحسين وصيانة العقـارات والتزود عن طريق عوائق وقيود الكساد أو عدم الزواج.

تتكون الحصة الكبرى من تسويق الفندق من االطلب المباشر الذي يكـون فيه الحجز للإقامة الذي يكون قد عمل نيابة عن المستخدم الداخلي عن طريق القسم الثالث سواءً أكان وكيل سفر أو عمل متعاون مع فنادق أخرى.

وتقارن بشكل منخفض نسبياً تـردد شـراء إيواء" إقامـة" الفنـدق بالنـسبة لتنـاول الطعـام ونتيجـة لهـذا فـإن الزبـائن يأخـذون بعـض الوقـت للتـأثير علـى الجودة المزودة.

وتقيـد بـشكل مـادي تجـاوب مـديري الفنـادق عـن طريـق هيكـل الفنـدق نفسه/ فإنه من الصعب أن تقدم اقتراحات تعرض الفنادق المعيارية الحديثة التي بينت في عصر مبكر والتي تكون فيه الغرف أكبر بشكل نموذجي من غرف الفندق الحديث وأيضاً ربما تكون الحمامات غير مجاورة لكل غرفة.

ربمـا لا يجـد الفنـدق سـهولة في تزويـد الفـرد بتقنيـة مناسـسبة أو مهـارات اجتماعيـة سـببها نقـص العمـل أو المهـارات المطلوبـة مـن قبـل الجهـات المختصة بالقطاع السياحي في البلد المعني.

حتـى لـو كـان مـن الممكـن تغـيير البيئـة الماديـة بـسرعة فـإن المنظمـات الفندقية تكون مقيدة من قبل ثقافتها الخاصـة بهـا الـتي لـيس مـن الـضروري

تزويد مستوى الدعم الذي يتطلب خدمة الجودة العالية مثل القيود الثقافية التي تخلق الاستقطاب ومشاكل هيئة المبيعات الإجمالية.

وتكون المرحلة الأولى في إدارة الجودة ان تحدد مستوى الجودة الذي سوف يدعم العلامة التجارية.

وقد ميزّ كل من Berry, Zeithaml, Parasuraman عشرة محددات لجودة الخدمة التي يعتقدون أنها تطبق على كل الخدمات، ونحن نتفق على ان هناك بعض الفائدة في استيعاب الكثير من مواقف الزبون إزاء الخدمة الفندقية، وهذه المحددات هي :

١- **الاعتمادية:** Reliability

أي التوافق " الثبات في كفاءة الإدارة والاستقلالية فلا يكون هناك أخطاء أو تاخير.

٢- **الاستجابة:** Responsiveness

٣- **الجدارة:** Competence

أي المعرفة والمهارة في قدرة على الاتصال مع الأفراد .

٤- **مدى الوصول أو الحصول على الخدمة :** Access

هل الخدمة الفندقية متوفرة في المكان والزمان للذين هما يريدهما الزبون في الفندق.

٥- **المجاملة / الملاطفة :** Courtesy

أي التهذيب، المودة، الاحترام، الإتكيت، احترام مقدمي الخدمة.

٦- **الاتصال :** Communcation

تبليغ الزبائن والاستماع إليهم.

٧- **المصداقية:**Credibility

أي الأمانة، الصدق، الثقة.

٨- **الأمان:** Security

أي التحرر من الخطر والشك والمجارفة.

٩- **العلاقة الحميمة :** Rapport

أي استيعاب أو إدراك الحاجات الفردية للمستهلك.

١٠- **المظهر الخارجي:** Appearance

أي المستلزمات المادية للخدمة والتجهيز الفردي والتسهيلات الأخرى.

وفي المجال الفندقي يكون هناك ميل للتركيز على هذه الجوانب للعملية التي بواسطتها يمكن قياس ما يفضله الزبون وتكون المشكلة الرئيسية التي تواجه مدير الفندق هي معرفة ما يريده الزبون من الفندق.

المدخل لإدارة الجودة في الفنادق :

تكمن المشكلة الأساسية التي تواجه مدراء الفنادق في الطبيعة الثابتة لتجربة " الإيواء" حيث أن مفهوم " تجربة الوجبة" ناقشها كامبل سمث لأكثر من ٢٠ سنة.

وتجربة الوجبة تكون أكثر مرونة ومكتسبة"مستمدة" من التفاعل بين المستهلك والعامل في الفندق، وتكون لتجربة الإيواء التامة أو الصافية. فرص محدودة للمستهلك والاتصال الإداري، وهذا يحدث بشكل أساسي عندما يسجل اسم الزبون أو عندما يقوم بدفع الحساب ومغادرة الفندق(Checks out).

ويكون وجود المقيمين في الفندق الذين ينامون فيه بدون استخدام التسهيلات/ الخدمات الأخرى للفندق أو استخدموها بشكل وفي الحقيقة تكون تجربة الإيواء ليست تامة أو صافية ولكن تتضمن أشياء أخرى مثل تناول االغذاء في المطعم والشرب في الكافتيريا والاسترخاء في غرفة الاستراحة والسباحة في االبركة وغيرها ونستطيع تفسير هذين البعدين على مخطط لكي نستطيع تميز المفاهيم لجودة أداة الفندق ويكون البعد الأول

في الجوانب المحسوسة وغير المحسوسة للتجربة والبعد الثاني يكون في نوع الاتصال بالإدارة (الاتصال الاجتماعي) والاتصال المادي ويكون الانطباع الموضح في الشكل رقم (١) عبارة عن أن كل ربع يكون متساوي في الأهمية وكن هذه ليست القضية . حيث أن من الصعب قياس الأهمية النسبية لهذه المربعات الأربعة التي أشارت إليها دراسات :

(Nightigale,Berry,Zethaml,Parasuraman).

الشكل رقم(١) مصفوفة وجودة الإدارة للعمليات الفندقية

الاتصال Contact

Material	Social		
المنتج **التسهيلات** **المعلومة**	**الجو** **المؤثرات الجمالية** **الراحة**	**الملموس(المنتج)**	**الظواهر**
الأفعال **العملية** **الكلمة المنطوقة**	**الحرارة** **الصداقة** **الرعاية** **الخدمة**	**غير الملموس** **(الخدمة)**	

المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في الفنادق:

إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية هدفها الأساسي زيادة رضا العميل (السائح) وسعادته من خلال تحقيق التميز الدائم في العمل من خلال التركيز على التحسن المستمر، لذلك فإن المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة يجب أن تتمثل في الآتي:

١ ـ التركيز على العميل الداخلي والخارجي.

٢ ـ التحسن المستمر في الجودة من قبل كل العاملين.

٣ ـ ضمان استمرارية التحسينات التي يولدها العاملون، وذلك عن طريق إدخالها في منظومة توكيد الجودة.

٤ ـ الجودة مسؤولية جماعية.

٥ ـ الجودة تتعلق بجميع أنشطة المنظمة.

٦ ـ رضا العاملين ومشاركتهم شرط أساسي.

٧ ـ ضرورة استخدام المدخل العلمي لاتخاذ القرار وحل المشكلات.

٨ ـ التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج.

٩ ـ الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.

١٠- وحدة الهدف المتمثل في رضا العميل وسعادته.

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق:

تتمثل أهم فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق بالآتي:

ـ زيادة رضا العملاء الداخليين والخارجيين.

ـ زيادة الأرباح والإنتاجية والحصة السوقية.

ـ زيادة المبيعات.

ـ تخفيض شكاوي العملاء.

ـ تخفيض تكلفة العمليات الصناعية والخدمية والإدارية.

ـ تخفيض زمن دورة الإنتاج.

ـ تخفيض العيوب بحيث تصبح نسبتها صفراً.

ـ زيادة العائد على الاستثمار وزيادة كفاءة العمل.

ـ عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق:

ـ عدم معرفة المنظمات للمعنى الدقيق للجودة وكيفية قياسها.

ـ مقاومة التغيير في السلوك/ العادات/ وفي العلاقات.

ـ عدم الاقتناع بفلسفة إدارة الجودة الشاملة.

ـ الحماس من دون أن يرافقه ويسانده الدعم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ـ عدم فعالية المشاركة على كافة المستويات.

ـ عدم فعالية نظم الاتصالات والمعلومات.

ـ مقاومة أفراد الإدارة العليا لتعليم أنفسهم وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة.

ـ عدم سلامة نظام المكافآت المتبع في المنظمات، إذ تتم المكافآت على أساس فردي وليس على أساس جماعي.

ـ تحسين الجودة وخفض تكلفة الجودة .

تقسم تكاليف الجودة إلى الآتي:

ـ التكلفة الأساسية Essential Cost (EC) :

هي تكلفة الحصول على الأداء المطلوب بالشكل الصحيح في التوقيت الصحيح من المرة الأولى في كل مرة "Cost of Doing it Right, On Time, First Time, Every Time" وهي تكلفة لابد من تحملها ، إلا أنه سوف توجد في الواقع العملي انحرافات في الأداء الخارج من المنظومة عن المعيار المحدد له، وسوف تولد هذه الانحرافات تكاليف تعرف بتكاليف عدم المطابقة.

ـ تكلفة عدم المطابقة CONC (تكاليف الفشل الداخلي + تكاليف الفشل الخارجي) .

تشمل هذه التكاليف بنوداً عديدة مثل: العادم، الوقت الضائع، مرتجعات المبيعات، المخزون الزائد عن الحاجة، الصيانة العلاجية، إعادة التشغيل، الفاقد في استخدام المواد، تأخير التسليم، التنازلات في الأسعار للمنتجات غير المطابقة، وقد تصل نسبة هذه التكلفة من قيمة المبيعات إلى 30٪ للشركات الصناعية و50٪ لشركات الخدمات، ومن المنطقي أن تعمل الإدارة جاهدة على تفادي تكلفة عدم المطابقة، فهي تكلفة يجب أن لا توجد أصلاً.

ولتفادي زيادة الإنحرافات في تكلفة عدم المطابقة، تتم عمليات رقابية، سواء بالرقابة التصحيحية Corrective Control عند حدوثها، أو بالرقابة الوقائية Preventive Control للوقاية ضد حدوثها أصلاً، وتعرف التكاليف الناجمة عن هذه العمليات الرقابية بتكاليف المطابقة.

- **تكلفة المطابقة** COC (تكاليف الوقاية + تكاليف التقويم)

تشمل هذه التكاليف بنوداً عديدة، فبالنسبة لتكلفة المطابقة بالرقابة التصحيحية، فإنها تشمل بنوداً مثل: الفحص والإختبار للخامات والعمليات أثناء التشغيل والمنتج التام، معايرة معدات الفحص والإختبار، أما بالنسبة لتكلفة المطابقة بالرقابة الوقائية، فإنها تشمل بنوداً مثل: تخطيط الجودة، تخطيط العمليات، مراقبة العمليات، تقييم الجودة للموردين، التدريب والتوعية، واستناداً إلى ذلك تعتبر تكلفة المطابقة تكلفة ضرورية لخفض تكلفة عدم المطابقة.

وبالتالي يمكن النظر إلى تكاليف التشغيل Operating Costs (OC) في أي منشأة من منظور الجودة بالعلاقة الآتية:

Operating Costs (OC) = EC + COC + CONC

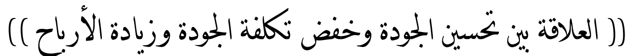
تكاليف التشغيل= التكلفة الأساسية + تكلفة المطابقة+ تكلفة عدم المطابقة

ولا يمكن تخفيض التكلفة الأساسية من خلال مراقبة تكلفة عدم المطابقة لأنها تكلفة مرجعية Reference Costs إلا أنه يمكن تخفيضها عن طريق إعادة التصميم Redesign وإعادة الهندسة Reengineering وبالتالي يمكن إعادة صياغة معادلة تكاليف التشغيل Operating Costs لتصبح معادلة تكلفة الجودة Cost of Quality بعد استبعاد التكلفة الأساسية كالآتي:

Cost of Quality (COQ) = COC + CONC

تكلفة الجودة = تكلفة المطابقة + تكلفة عدم المطابقة

ويوضح الشكل الآتي العلاقة بين تحسين الجودة وخفض تكلفة الجودة وزيادة الأرباح.



تكلفة الجودة قبل تنفيذ برامج تحسين الجودة

تكاليف الوقاية

تكاليف التقويم

الفشل الداخلي

الفشل الخارجي

تنفيذ برامج فعالة لتحسين الجودة

تكاليف الوقاية

تكاليف التقويم

الفشل الداخلي

الفشل الخارجي

تكلفة الجودة بعد تنفيذ برامج تحسين الجودة

تخفيض تكاليف الفرصة الضائعة (التكاليف غير المنظورة)

زيادة المبيعات

تخصيص جزء من الأرباح للتنفيذ المستمر لبرامج تحسين الجودة

تحقيق إيرادات تغطي تكاليف الجودة وبالتالي زيادة الأرباح

ويتضح من الشكل السابق الآتي:

- ارتفاع التكلفة الكلية للجودة وخاصة ارتفاع تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي مقارنة بتكاليف الوقاية وتكاليف التقويم قبل تطبيق برامج تحسين الجودة الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الفرصة الضائعة أو ارتفاع التكاليف غير المنظورة ، وهي تكلفة تنتج عن فرص البيع الضائعة نتيجة عدم مقابلة المنتجات لمتطلبات العملاء الأمر الذي يؤثر سلباً على رضاءهم وبالتالي تحولهم إلى الشركات المنافسة ، وبالتالي هذا يؤثر سلباً على نتائج أعمال الشركة.

- يؤدي تطبيق برامج فعالة لتحسين الجودة إلى تخفيض التكلفة الكلية للجودة عن طريق زيادة الاستثمار في أنشطة الوقاية والتقويم وبالتالي يتم تخفيض تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة الفرصة الضائعة عن طريق إنتاج منتجات تقابل متطلبات العملاء وتحقق رضاءهم الأمر الذي يؤدي إلى زيادة المبيعات وبالتالي زيادة الأرباح التي تفوق بكثير المبالغ المنفقة على أنشطة الوقاية والتقويم، وبالتالي يمكن النظر إلى تكاليف الجودة على أنها استثمار له عائد.

- يتم تخصيص جزء من هذه الأرباح لتطوير وإعادة تنفيذ برامج تحسين الجودة بشكل مستمر بهدف التخفيض المستمر في التكلفة الكلية للجودة عن طريق زيادة الاستثمار في الأنشطة الوقائية بهدف تحقيق منتجات بعيوب صفرية.

سلسلة الأيزو 9000 إصدار عام 2000

تتكون سلسلة الأيزو 9000 إصدار عام 2000 من المواصفات الآتية:

- **أيزو 9001 : متطلبات نظم إدارة الجودة**

Quality management systems — Requirements.

وقد حلت هذه المواصفة المعدلة محل مواصفات الأيزو الثلاث إصدار عام 1994:

أيزو 9001: **نموذج لتوكيد الجودة في التصميم، التطوير، الإنتاج، التركيب، وخدمة ما بعد البيع.**
أيزو 9002: **نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج، التركيب، وخدمة ما بعد البيع.**
أيزو 9003: **نموذج لتوكيد الجودة في الاختبار والفحص النهائي.**

- **أيزو 9004 : إرشادات لتحسين أداء نظم إدارة الجودة.**

Quality management systems – Guidelines for performance improvement.

وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 9004 إصدار عام 1994 والتي كانت تهدف لتقديم مجموعة إرشادات تساعد في تطبيق عناصر نظام الجودة.

- **أيزو 9000 : مصطلحات نظم إدارة الجودة.**

Quality management systems — Fundamentals and Vocabulary.

وقد حلت هذه المواصفة محل مواصفة الأيزو 8402 إصدار عام 1994

أيزو 8402: 1994 قاموس بمصطلحات إدارة الجودة وتوكيد الجودة.

مبادئ إدارة الجودة المرتكز عليها الأيزو 9004 إصدار عام 2000

يرتكز الأيزو 9004 إصدار عام 2000 على مبادئ إدارة الجودة الثمانية الآتية:

- **التركيز على العميل** Customer focus

يجب أن تفهم المنظمة احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، ويجب أن تقابل متطلبات العملاء وتسعى جاهدة لتجاوز توقعاتهم.

- **القيادة** Leadership

يجب أن توفر القيادة بيئة عمل تمكن الأفراد في أن يصبحوا مشاركين بشكل فعال في تحقيق أهداف المنظمة.

- **مشاركة الأفراد** Involvement of people

يعتبر الأفراد هم جوهر عمل المنظمة، وتمكن مشاركتهم الكاملة من استخدام قدراتهم لصالح تحقيق أهداف المنظمة.

- **مدخل العملية** Process approach

تتحقق النتائج المرجوة بكفاءة عندما تدار أنشطة وموارد المنظمة على أساس العملية.

- **مدخل النظام**

يساهم تحديد وفهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

- **التحسين المستمر** Continual improvement

يجب أن يتمثل الهدف الدائم للمنظمة بتحسين أداء المنظمة الكلي بشكل مستمر.

- **المدخل الواقعي لاتخاذ القرار**

Factual approach to decision making

تتحقق فعالية القرارات عندما تعتمد على تحليل البيانات والمعلومات.

- **العلاقة مع الموردين علاقة شركاء ومنفعة متبادلة**

Mutually beneficial supplier relationships

يتم تعزيز قدرة المنظمة والموردين على خلق القيمة من خلال علاقات المشاركة والمنفعة المتبادلة.

وتعتبر المبادئ الثمانية السابقة خطوط إرشادية تساعد على تحسين أداء نظام إدارة جودة المنظمة.

سلسلة الأيزو 14000 :

تتكون أهم مواصفات سلسلة الأيزو ١٤٠٠٠ من الآتي:

- **أيزو** 14001

نظم الإدارة البيئية: المواصفات مع إرشادات الاستخدام.

Environmental management systems - Specification with guidance for use.

- **أيزو** 14004

نظم الإدارة البيئية: إرشادات عامة عن المبادئ والنظم والتقنيات الداعمة.

Environmental management systems - General guidelines on principles, systems and supporting techniques.

- **أيزو** 14010

إرشادات للمراجعة البيئية ـ مبادئ عامة.

Guidelines for environmental auditing — General principles.

- **أيزو** 14011

إرشادات للمراجعة البيئية ـ إجراءات المراجعة ـ مراجعة نظم الإدارة البيئية.

Guidelines for environmental auditing ¯ Audit procedures ¯ Auditing of environmental management systems.

- **أيزو** 14012

إرشادات للمراجعة البيئية – معايير مؤهلات المراجعين البيئيين.

Qualification criteria Guidelines for environmental auditing — for environmental auditors.

متطلبات نظام الإدارة البيئية طبقاً للأيزو 14001

تمثل شهادة الأيزو 14001 أساس مقابلة توقعات ومتطلبات العملاء المتعلقة بالأداء البيئي للمنشأة.

ويعتبر حصول الشركة على شهادة الأيزو 14001 مطلب حيوي لزيادة القدرة التنافسية في الأسواق المحلية والدولية.

وتتمثل متطلبات نظام الإدارة البيئية طبقاً للأيزو 14001 من العناصر الآتية:

السياسة البيئية Environmental policy

يجب أن تحدد الإدارة العليا السياسة البيئية وتتأكد من أنها:

- مناسبة لطبيعة وحجم التأثيرات البيئية لأنشطتها أو منتجاتها.
- تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر ومنع التلوث.

ويعرف التحسين المستمر بأنه عملية تعزيز نظام الإدارة البيئية لتحقيق تحسينات في الأداء البيئي الكلي في إطار السياسة البيئية للمنظمة.

- تتضمن التزاماً بالتوافق مع التشريعات واللوائح البيئية السائدة.
- تقدم إطاراً لتحديد ومراجعة الأغراض والأهداف البيئية.

متاحة للجميع.

التخطيط Planning

يجب أن تقوم المنشاة بإنشاء وصيانة إجراءات لتحديد الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها التي تستطيع التحكم فيها وتتوقع أن تتمكن من السيطرة عليها لكي تحدد تلك التي لها تأثيرات ملموسة على البيئة، ويجب

أن تتأكد المنظمة من أن الجوانب المتعلقة بهذه التأثيرات الملموسة قد أُخذت في الاعتبار عند وضع الأغراض البيئية.

كما يجب أن تحدد المنظمة أغراضاً وأهدافاً متناسقة مع السياسة البيئية متضمناً ذلك الالتزام بمنع التلوث، ويجب أن تأخذ المنظمة بعين الاعتبار عند وضع الأغراض والأهداف البيئية المتطلبات القانونية وغير القانونية والجوانب البيئية الهامة والخيارات التكنولوجية والمتطلبات المالية والتشغيلية والتجارية وآراء الأطراف المعنيين.

وينبغي أن تضع المنظمة وتصون برامجاً لتحقيق الأغراض والأهداف البيئية.

التنفيذ والتشغيل Implementation and operation

يجب أن تحدد المنظمة السلطات والمسؤوليات والأدوار وتوثيقها وإبلاغها للعاملين من أجل تحقيق نظام فعال للإدارة البيئية.

ويجب أن توفر الإدارة العليا الموارد الأساسية لتطبيق ومراقبة نظام الإدارة البيئية، وتشمل هذه الموارد على موارد بشرية ومهارات متخصصة وتكنولوجيا وموارد مالية.

ويجب أن تعين الإدارة العليا ممثلين للإدارة يتولون بالإضافة لمسؤولياتهم الأخرى مهام ومسؤوليات وسلطات تتمثل بالآتي:

- **التأكد من إنشاء وتطبيق وصيانة نظام الإدارة البيئية وفقاً لمتطلبات مواصفة الأيزو** 14001 .
- **تقديم تقارير عن أداء نظام الإدارة البيئية إلى الإدارة العليا بهدف المراجعة وكأساس لتحسين نظام الإدارة البيئية.**

وينبغي أن تحدد المنظمة الاحتياجات التدريبية، وبالتالي يجب أن يتلقى جميع العاملين التدريب المناسب، ويجب أن تقوم المنظمة بوضع وصيانة إجراءات لجعل جميع العاملين في كافة المستويات على وعي بالآتي:

- أهمية التطابق مع السياسة البيئية والإجراءات ومع متطلبات نظام الإدارة البيئية.
- التأثيرات البيئية الهامة الفعلية أو المتوقعة المتعلقة بأنشطة أعمالهم والفوائد البيئية الناتجة عن تحسين أدائهم الشخصي.
- أدوارهم ومسئولياتهم في تحقيق التطابق مع السياسة والإجراءات البيئية ومع متطلبات نظام الإدارة البيئية متضمنة متطلبات الاستعداد والاستجابة للطوارئ.
- النتائج المتوقعة للانحراف عن إجراءات التشغيل المحددة.

ويجب أن تضع المنظمة وتصون إجراءات للاتصالات الداخلية بين المستويات والوظائف المختلفة في المنظمة، والاستقبال والتوثيق والاستجابة للاتصالات الواردة من الأطراف المعنية الخارجية.

كذلك يجب أن تقوم المنظمة بتوثيق نظام الإدارة البيئية ومراقبة الوثائق وضبط العمليات والاستعداد للطوارئ ومواجهتها.

الفحص والإجراءات التصحيحية Checking and corrective action

يجب أن تقوم المنشأة بالآتي:

ـ وضع وصيانة إجراءات موثقة لمراقبة وقياس الخصائص الأساسية لعملياتها وأنشطتها التي قد يكون لها تأثيرات هامة على البيئة، ويجب أن يتضمن ذلك تسجيل المعلومات لمتابعة الأداء وإجراءات التحكم المتعلقة بالعمليات والمطابقة مع الأغراض والأهداف البيئية.

ـ معايرة أجهزة المراقبة وصيانتها وحفظ سجلات المعايرة والصيانة وفقاً لإجراءات المنظمة.

ـ وضع وصيانة إجراءات موثقة للتقويم الدوري للتطابق مع التشريعات واللوائح البيئية.

ـ وضع وصيانة إجراءات لتحديد المسئوليات والسلطات لفحص ومعالجة عدم التطابق، ولاتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل آثار التأثيرات البيئية التي حدثت وكذلك لاستكمال تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، ويجب أن تكون الإجراءات التصحيحية والوقائية المتخذة لإزالة عدم التطابق الفعلي أو المتوقع متناسبة مع حجم المشاكل وأن تبدأ بمعالجة التأثير البيئي الذي حدث .

ـ وضع وصيانة برامج وإجراءات للمراجعات الدورية لنظام الإدارة البيئية التي يتم تنفيذها بهدف القيام بالآتي:

أ ـ تحديد فيما إذا كان نظام الإدارة البيئية:

ـ مطابقاً للترتيبات المخططة للإدارة البيئية الشاملة لمتطلبات مواصفة الأيزو 14001.

ـ تم تطبيقه وصيانته على الوجه الأكمل.

ب ـ تقديم معلومات للإدارة عن نتائج المراجعة.

مراجعة الإدارة Management review

يجب أن تراجع الإدارة العليا على فترات محددة نظام الإدارة البيئية للتأكد من استمرار ملاءمته وكفاءته وفعاليته.

ويجب أن تحدد مراجعة الإدارة الحاجة إلى إجراء تغييرات في السياسة والأغراض والعناصر الأخرى لنظام الإدارة البيئية.

العلاقة بين تحسين الجودة البيئية وتخفيض التكلفة البيئية الكلية

تقسم التكاليف البيئية إلى الآتي:

أ- تكاليف الفشل Failure Costs وهي تقسم إلى الآتي:

١- **تكاليف الفشل الداخلي**: تحدث هذه التكاليف نتيجة فشل المنتج في مقابلة متطلبات الجودة البيئية، ويتم اكتشاف هذا الفشل قبل وصول المنتج إلى العميل، وتتعلق هذه التكاليف بالتقويم، الفحص، التحليل، التصحيح، إعادة العمل، والإصلاح.

٢- **تكاليف الفشل الخارجي**: تحدث هذه التكاليف نتيجة فشل المنتج في مقابلة متطلبات الجودة البيئية، ويتم اكتشاف هذا الفشل بعد وصول المنتج إلى العميل.

ب- تكاليف الوقاية Prevention Costs

هي التكاليف التي تنفق لمنع حدوث أو تكرار حدوث الفشل في المنتج، مثل التكاليف التي تنفق على تخفيض الضياع وبرامج منع التلوث.

ج - تكاليف التقويم Appraisal Costs

هي التكاليف المتعلقة بتقويم، قياس، فحص، ومراجعة المنتجات العمليات والمكونات والمواد لضمان المطابقة مع المتطلبات البيئية، مثل التكاليف المرتبطة ببرامج المراجعة البيئية.

وتجدر الإشارة إلى أن تخفيض تكاليف الفشل البيئي الداخلي والخارجي يتطلب قيام المنشأة بالاستثمار في أنشطة التقويم والوقاية مع التوجه إلى التركيز على أنشطة الوقاية، وهذا يؤدي إلى تحسين جودة المنتج البيئية، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية ومن ثم زيادة عدد التذاكر نتيجة مقابلة المتطلبات البيئية وتحقيق رضاء العملاء والمجتمع، الأمر الذي يقود إلى تحقيق إيرادات تتجاوز المبالغ المنفقة على أنشطة التقويم والوقاية وبالتالي

زيادة الأرباح، ومن ثم يتم إعادة دورة التحسين المستمر في جودة المنتج البيئية عن طريق تخصيص جزء من هذه الأرباح للاستثمار في أنشطة الوقاية الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض التكلفة البيئية الكلية وبالتالي تحسين جودة المنتج البيئية الأمر الذي يقود إلى زيادة رضاء العملاء وزيادة إقبالهم على الخدمات التي تقدمها شركات النقل الداخلي الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الأرباح، ومن ثم يتم إعادة دورة التحسين المستمر من جديد.

مزايا تنفيذ نظام فعال للإدارة البيئية :

تحقق المنظمة العديد من المزايا نتيجة تنفيذ نظام فعال للإدارة البيئية، أهمها الآتي:

- زيادة ثقة العملاء بالمنظمة.
- تعزيز صورة المنظمة وتحسين الحصة السوقية.
- الحفاظ على علاقات جيدة مع المجتمع.
- تحسين استخدام وتوظيف رأس المال.
- الحصول على التأمين بتكلفة معقولة.
- الحد من الحوادث التي تنشأ مسئولية قانونية.
- تحسين التحكم في التكاليف.
- تسهيل الحصول على التصاريح والتراخيص.
- تشجيع التطوير والمشاركة في الحلول البيئية.
- تحسين العلاقات بين المنظمة والجهات الحكومية.
- الحفاظ على المدخلات من المواد والطاقة.
- ضمان الصحة والسلامة المهنية والحد من الحوادث.

روح الفريق عنصر أساسي لضمان الصحة والسلامة المهنية والحد من الحوادث

يجب أن تشجع المنظمة جميع العاملين على التعاون والعمل الجماعي من خلال تكوين حلقات الجودة (الأعضاء من نفس موقع العمل) وفرق التحسين عبر الإدارات (الأعضاء من إدارات مختلفة).

وتعرف حلقات الجودة Quality Circles بأنها مجموعة من العاملين (6-13 عامل) يجتمعون دورياً خارج أوقات العمل الرسمي لتبادل الآراء والمقترحات باستخدام طريقة العصف الذهني Brainstorming ومن ثم يتم اختيار أفضل هذه المقترحات ليتم رفعها للإدارة العليا.

وتتمثل المبادئ الأساسية لتطبيق حلقات الجودة بالآتي:

- **المشاركة التطوعية** Voluntariness
- **ملكية حلقة الجودة** Ownership

نظراً لأن الانضمام إلى حلقة الجودة اختيارياً، فإن ذلك يولد شعوراً قوياً لدى الأعضاء بضرورة الالتزام الكامل تجاهها، وهذا بدوره يؤدي إلى شعورهم بملكية حلقة الجودة، وبالتالي يجب على المنظمة أن تساند وتقوي وتنمي هذا الشعور، لأن استمرارية حلقات الجودة مرهون بشعور أعضائها أنهم يمتلكونها.

- **تبعية المشكلات** Whose Problem :

يتمتع أعضاء حلقة الجودة بالحرية في اختيار الموضوعات أو المشكلات التي يرغبون في مناقشتها وتحليلها بشرط أن ترتبط هذه الموضوعات بمشكلات الإنتاج.

- **قاعدة بيانات لحل المشكلات** Data-based Problem-solving

يجب العمل على إيجاد قاعدة بيانات لاستخدامها في التعامل مع المشكلات التي تبحثها حلقات الجودة، فالحلول التي تقدمها حلقات الجودة يجب أن تكون مبنية على الحقائق أكثر من اعتمادها على الآراء.

- **التوقيت الحقيقي للنتائج المتوقعة.**
- **المكسب لكل الأطراف Win/Win :**

تمثل استراتيجية المكسب لكل الأطراف قلب فلسفة حلقات الجودة، حيث يتم التوصل إلى موقف تمثل فيه المنافسة البناءة الموقف السائد والصحيح، وتستند جهود العاملين إلى مفهوم الزمالة أو المشاركة، وبالتالي سيحقق كل فرد في هذه العلاقات مكسباً.

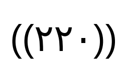
وبالتالي فإن تشكيل فرق عمل سيساعد على ضمان الصحة والسلامة المهنية والتقليل من الحوادث نتيجة التعاون والتنسيق المشترك بين العاملين واتباع أسلوب إدارة الأزمات بدلاً من أسلوب الإدارة بالأزمات.



القسم الثاني

الأمن والسلامة الفندقية

SECURITY & SAFETY HOTEL



الفصل الأول

مفاهيم خاصة بالأمن والسلامة

وقبل أن نخوض في التفاصيل لا بدّ لنا من معرفة مفهوم السلامة والصحة والرفاه ومفهوم الحادث ومفهوم الإصابة أيضاً .

ما هو الأمن ؟ What's Security

الأمن هو حماية الأفراد العاملين في المنشآت الفندقية وموجودات تلك المنشآت ضد أعمال العنف والسرقة.

ولهذا فإن الأمن يعني بالإنكليزية: الحالة التي يشعر فيها الإنسان بالأمان والتحرر من الخطر والمخاطرة.

"Security " n." The state of –" being or felling secure, freedom of danger on risk .

كما يعني مفهوم الأمن (Security concept): هو جميع الطرق والسبل والإجراءات التي تهتم بمعالجة المشاكل التي يمكن أن تحدث ضرراً أو خسائر، وإيجاد الوسائل التي من الممكن لها أن تساعدنا على تجنب مثل هذه الأمور قبل حدوثها بالدرجة الأولى ووقت حدوثها وما بعد حدوثها والعمل على معرفة أسباب تلك المشاكل ودراستها ومعالجتها لضمان عدم تكراراها.

لماذا الأمن مهم ؟

إن الحوادث الأمنية الخطيرة تعرض الأفراد العاملين في المنشآت وممتلكاتها للخطر. وأي صاحب عمل مسؤول سيرغب في اتخاذ كافة الخطوات المعقولة من أجل حماية حياة موظفيه، وحماية موجودات المنشأة.

مفهوم السلامة Safety concept :

يشير هذا المفهوم إلى جميع الإجراءات والخدمات التي تقدمها الإدارة في مؤسسة ما بهدف حماية جميع عناصر الإنتاج فيها من الضرر والحوادث ، وفي مقدمة هذه العناصر يأتي العنصر البشري الذي تعمل إدارات المؤسسة على حمايته من إصابات العمل وأمراض المهنة .

العلاقة بين الأمن والسلامة (Relationship between Safety and Security):

إن العلاقة بين الأمن والسلامة علاقة طردية قوية جداً بحيث كلما زادت أسباب الأمن زادت درجة السلامة لكن لا يمكن بالمقابل تحقيق السلامة بدون إتباع إجراءات الأمن .

فمثلاً إذا تم إغلاق جميع مكاتب الفندق بعد الخروج منها فإننا سنضمن أن لا يعبث أحد بالأغراض الموجودة في هذه المكاتب بغض النظر عن نية هذا الموظف سواء للسرقة أو للفضول ومعرفة ما هي الأغراض الموجودة داخل الأدراج مثلاً وبذلك لا نترك مجالاً للشك أو الظن وصولاً للإتقان والاحتراف بالعمل وتوفيراً للجهد والوقت.

وبالنهاية فإن جميع موظفين الفندق هم موظفين أمن لكن الذي يختلف بينهم هو ذلك الحس الأمني ومقدار وعيهم وحرصهم وتبنيهم لدور ومفهوم الأمن السلامة.

مفهوم الرفاه والصحة Well are concept :

إن أغلب المعاجم تعرف الرفاه Welfare على أنه سعادة Well being concept كما يشير fox أن تعريف الرفاه لا يشمل فقط الاهتمام المبكر بظروف العمل المادية للعمال مثل (الصحة ، المطاعم ، ساعات العمل ، فترات الراحة) ولكن شمل فكر مدرسة العلاقات الإنسانية والاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين كما وينظر إليه على أنه وسيلة لتحقيق إنتاجية

أعلـى . هنـاك مجـالان أساسـيان للمنفعـة الـتي تعـود علـى الفـرد مـن تـوفير تسهيلات الرفاه وهما :

المنافع الجسدية، والمنافع العاطفية (النفسية):

المنـافع الجـسدية تتبـع بـشكل أساسـي مـن الإجـراءات المتخـذة لتحـسين الـصحة والـسلامة العامـة كمـا أنهـا تتبـع مـن تقـديم إجـازات مدفوعـة الأجـر وتخفيف ساعات العمل.....الخ .

أما المنافع النفسية تتبع بشكل أساسـي من أي احتياطـات وضعت لتحسين الصحة العقلية للعاملين ومـن الأمثلـة عليهـا الاستشارة ، تحسين الاتـصالات، أو أي شيء يتضمن حاجات العلاقات الإنـسانية للأفـراد في العمـل. كمـا أن معظـم نشاطات الرفاه تتضمن الاثنين: المنافع الجسدية والمنافع النفسية.

ويوجـد اتجـاه آخـر يؤكـد بالإضـافة لمـا سـبق ذكـره أن أصـحاب العمـل يقـدموا للمـوظفين الرفـاه المـادي (المـالي) والعقلـي (الفكـري). وتـوفير الرفـاه المادي (المالي) يشمل نفقات المستشفى (التأمين الصحي) والرواتب التقاعدية.

أمـا المنـافع العقليـة (الفكـرية) تـأتي علـى شـكل تـوفير منـاخ عمـل مرضـي وتطوير وتدريب العاملين وبشكل ملائم .

مفهوم الحادث Accident concept

الحادث هو كل ما يصيب أياً من عناصر الإنتاج ويؤدي إلى خسارة تلحق به ، وقد يكون الحادث نتيجة لتصرف خاطئ مـن أحـد العـاملين أثنـاء العمـل أو نتيجة لظروف خارجية في العمل بالإمكان السيطرة عليها أو تفاديها .

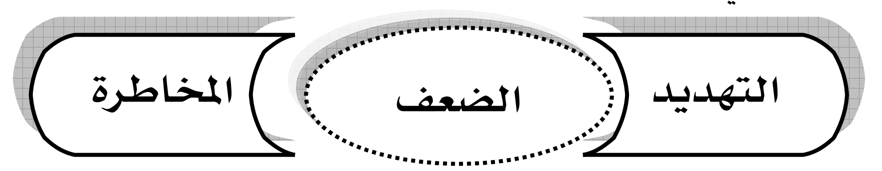
مفهوم الإصابة Injury concept

الإصـابة هـي كـل حـادث يحـصل خـلال العمـل ويـؤدي إلى تعطيلـه بعـض الوقت . وهو يصيب أحد أفراد العاملين في المؤسسة أو أكثر .. ممـا يـؤدي إلى

توقفه عن العمل حتى يتم شفاؤه من الإصابة بالكامل ويعود إلى ممارسة نشاطه كما كان قبل الإصابة .

المخاطرة والتهديد والضعف:

قد يكون من المفيد التمييز بين المخاطرة والتهديد والضعف بتعريفهم على النحو التالي:



التهديد: **وهو خطر عليك أو على منظمتك أو ممتلكاتك.**

الضعف: **وهو مستوى تعرضك لتهديد معين.**

المخاطرة: **: احتمال مواجهة تهديد ما وتأثيره.**

وعلى سبيل المثال، قد يوجد تهديد بالسرقة . إن مدى تعرضك لذلك التهديد يتوقف على عوامل مختلفة منها مقدار الأموال أو الممتلكات الثمينة المتوافرة لديك؛ وما إذا كان اللصوص المحتملون يعرفون عنها شيئاً؛ وما إذا كان جيرانك سيقومون بتحذيرك من احتمال السرقة في المنطقة؛ وما إذا كان لديك أقفال وخزائن محكمة؛ وما إذا كان لديك حراس من ذوي الكفاءة؛ إلخ. ويتوقف الخطر الذي ستتعرض له من السرقة على كلا من مستوى التهديد ، ومستوى تعرضك لذلك التهديد. وأحياناً يتم التعبير عن هذا في العلاقة التالية:

المخاطرة = التهديد × الضعف

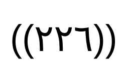
قد لا تكون قادراً على عمل أي شيء حيال مستوى التهديد الذي من حولك، ولكن ربما كان بوسعك عمل الكثير لتقليل مستوى ضعفك بطريقتين رئيسيتين:

ـ تقليل فرص وقوع حادثة ما (وعلى سبيل المثال عن طريق القيادة ببطء، تحسين الأقفال، أو إدخال نظام مراقبة الجيران للمنطقة)

ـ تقليل تأثير حادثة ما (مثل ارتداء أحزمة الأمان بالسيارات، أو تقليل السيولة في الخزنة).

وعن طريق تقليل مدى التعرض، تقوم بتقليل الخطر من أن يصبح التهديد حقيقة ومن ثم يكون له تأثير خطير عليك. إن جزءاً كبيراً من الإدارة الأمنية الجيدة يتوقف على تقليل الضعف بكل طريقة ممكنة.

* * *



الفصل الثاني
السلامة والصحة المهنية

مفهوم وأهمية السلامة المهنية:

تعني السلامة المهنية جميع الأنشطة الهامة التي تهدف إلى حماية الأفراد العاملين والمواد والأجهزة والمكائن والمعدات والمهمات من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، أي أن السلامة المهنية تتركز على تقديم الخدمات والتجهيزات والإنشاءات ووضع الترتيبات اللازمة لحماية جميع عناصر الإنتاج وفي مقدمتها العنصر البشري، بحيث تتوفر تلك الظروف المادية والنفسية المناسبة للأفراد العاملين لأداء أعمالهم بالشكل المطلوب .

أخذ الاهتمام بالسلامة المهنية وبالجوانب المتعلقة بها يزداد في السنوات الأخيرة، وذلك لأهميتها بالنسبة للأفراد العاملين وللمنظمة والمجتمع. فبعد أن كان الاهتمام بها ينحصر فقط لدى النقابة باعتبارها الجهة المسؤولة عن الأفراد العاملين ومصالحهم وشؤونهم، إلا أن الاهتمام بالسلامة المهنية أخذ يزداد ويتسع بحيث أخذت إدارات منظمات الأعمال والمنظمات الدولية تهتم بهذا الجانب. وأخذت تعقد مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية تتركز على جوانب متعددة ذات علاقة بالسلامة المهنية وكيفية تحقيقها وتعزيزها وتوفير المستلزمات المادية والتنظيمية والاجتماعية لتوفرها في منظمات الأعمال بمختلف أنواعها.

ويمكن تلخيص الفوائد التي نجنيها من خلال توفير الصحة والسلامة المهنية للأفراد العاملين بما يلي:

١ ـ ارتفاع الروح المعنوية من خلال الشعور بالأمان والطمأنينة.

٢ ـ انخفاض عدد الإصابات والعجز والحوادث الأخرى.

٣ ـ انخفاض معدل دوران العمل والمحافظة على أفراد القوى العاملة وعدم تركها العمل.

٤- انخفاض تكلفة العمل.

مجالات السلامة :

تدخل السلامة في كل مجالات الحياة ، إلا أن الفندقة هي أهم مجال تظهر فيه الحاجة إلى توافر وسائل السلامة بقصد منع أو تقليل حوادث العمل ومنع أو تقليل احتمالات الإصابة بالأمراض المهنية والصحية، وذلك نظراً لما يحيطها من أخطار بسبب أعلى مما يحيط بغيرها ولا يعني هذا مطلقاً عدم الحاجة إلى توفير أسباب السلامة في المجالات الأخرى ، ومن ثم تظهر أهمية إتباع إجراءات السلامة في هذا المجال وغيره من المجالات .

مسؤوليات السلامة المهنية والصحية :

تقع مسؤولية تطبيق برامج السلامة المهنية الصحية على كاهل كافة العاملين في المؤسسة ، كل فرد حسب موقعه كما يلي :

العاملون : يقع عليهم جميعاً الالتزام بأن يؤدوا مهماتهم في تحمل مسؤولية وأمن المؤسسة وأن يكونوا على معرفة ودراية بنظم وقواعد السلامة ، وأن يبذلوا أقصى الانتباه فيما يتعلق بتطبيق لوائح وتعليمات السلامة المهنية بعد معرفتهم إياها .

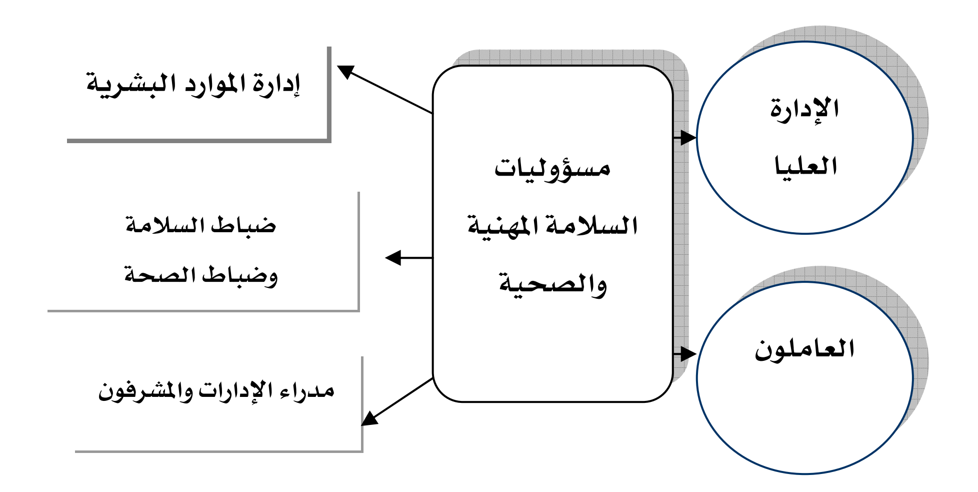
الإدارة العليا : وتعتبر هي الجهة المسؤولة عن توفير وسائل السلامة المهنية ووضع اللوائح والتعليمات التي تنظم استخدام تلك الوسائل . كما تعتبر تلك الإدارة مسؤولة عن توفير الأفراد المناط بهم وضع وتصميم برامج السلامة المهنية والعمل على تنفيذها .

مدراء الإدارات والمشرفون : وعليهم مسؤولية الحفاظ على السلامة المهنية والصحية الخاصة بموظفيهم ، فعليهم مثلاً التأكد من أن ظروف العمل توفر السلامة ما أمكن ، وأن يدربوا موظفيهم على العمل بأسلوب سليم . أما من الناحية النفسية فعليهم تشجيع موظفيهم على أن تلتزموا بقواعد السلامة ويعملوا على التقيد بها . وهذا يتطلب منهم التقيد شخصياً بقواعد السلامة حتى يكونوا قدوة لمرؤوسيهم .

ضباط السلامة وضباط الصحة : إن من مسؤولية هذه المجموعة تقديم المشورة المهنية والمساعدة اللازمتين ، سواء إلى الإدارة العليا أو إلى مدراء الإدارات أو المشرفين ، كما تقع عليهم مسؤولية ما يلي :

- إعداد ووضع برامج السلامة والصحة .
- إجراء التحقيقات في المشكلات التي قد تنشأ عند تطبيق البرامج
- مراجعة البرامج من وقت إلى آخر والعمل على تعديلها بما يتماشى وظروف العمل المستجدة إذا تغيرت تلك الظروف .
- المساعدة في تدريب كل من الإداريين والعاملين على استيعاب هذه البرامج .
- بذل الوقت الكافي والجهد الفعّال لمنع وقوع حوادث للعاملين أو الممتلكات المؤسسة .

إدارة الموارد البشرية : إن على إدارة الموارد البشرية مسؤوليات كبيرة في هذا المجال لا تقل عن مسؤوليات الإدارات الأخرى ، فمن واجباتها التأكد من أن الأفراد الذين يعانون من الحوادث أو الأمراض الصناعية يتلقون العلاج اللازم والحماية المناسبة ، ويتم صرف التعويض المناسب لهم حسبما يقرره القانون . كما أن مسؤولية هذه الإدارة التأكد من حفظ السجلات الضرورية للرجوع إليها عند الضرورة .



عناصر برامج السلامة والصحة :

تضم برامج السلامة والصحة كافة أو معظم العناصر التالية :

١ ـ الاجتماعات اليومية أو الأسبوعية في مكان العمل لمن له علاقة بالموضوع .

٢ ـ الإعلانات التحذيرية .

٣ ـ أنظمة السماح في سلامة العمل .

٤ ـ البرامج المنتظمة للتفتيش .

٥ ـ لوحة الإعلانات ، غالباً ما تنشر صوراً للحوادث أو ما يمكن أن يسببها

٦ ـ الشرائح والأفلام والإعلانات الإرشادية .

٧ ـ المنشورات التي تبين واقع التحقيقات الخاصة بالحوادث والقرارات المتخذة بشأنها .

٨ ـ المكافآت والعلاوات المدفوعة .

٩ ـ الإجراءات التأديبية في حالة التقصير .

١٠ ـ أشرطة الفيديو المسجلة حول الحوادث وأسبابها .

١١ ـ المواضيع المتعلقة بملابس ومعدات السلامة .

١٢ ـ الإحصاءات والسجلات .

كيف تبدأ برنامج السلامة المهنية في منشآتك :

لعل الهدف الرئيسي من هذه الدعوة أن نتهيأ ونعرف كيفية الإجابة على هذا السؤال بأجوبة عملية نبدأ بتطبيقها فورياً ، وبعد تطبيقها علينا قياس مدى فعاليتها لمعرفة مدى التحسن في مجال السلامة من الحرائق .

والإجابة المثلى على هذا السؤال يجب أن تتضمن البنود التالية :

١- دراسة ومعرفة الأخطار المحتملة في المهنة ، أو الصناعة وذلك بعمل مسح شامل على مختلف أجزاء المنشأة لكشف المخاطر وشدتها ومدى أثرها على العاملين والمواد و المعدات والمباني .

٢- عمل دراسة متفحصة للحوادث والحرائق التي حدثت في المنشأة ، أو المصنع والاستفادة من خبرات المنشآت ، أو المؤسسات الأخرى التي تعمل في نفس المجال .

٣- التركيز على تصحيح وتفادي أشد الإخطار أولاً ثم معاجلة الإخطار الأخرى حسب درجة خطورتها ومدى تأثيرها .

٤- القيام بالفحص والتفتيش الدوري على مختلف أرجاء المنشأة للكشف عما يستجد من أسباب الحوادث، ومتابعة وتصحيح نتائج الفحوص

السابقة . حيث إن بنية العمل الآمنة تعتمد على اليقظة والمراقبة الدقيقة وتلمس مصادر الإخطار وإيجاد حلول عاجلة لتصحيحها.

لذا فإن القيام بالفحص والتفتيش الدوري لأماكن العمل يعتبر واحداً من أهم ركائز نجاح برامج الصحة والسلامة المهنية ونستعرض فيما يلي نموذجاً للتفتيش الدوري على أماكن عمل العمال . على أن لكل عمل ظروفه ومعداته ومواده المختلفة ، لذا يجب أن يعد المشرف على برامج الصحة والسلامة بالمنشأة قوائم التفتيش الدوري بما يتناسب وطبيعة عمله .

المثال :

هل جميع أماكن العمل نظيفة ومرتبة ؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

هل جميع أسطح الأرضيات والممرات نظيفة وجافة ؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

هل جميع غرف التصريف مغطاة ؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

هل المناطق المتعرضة للبلل الدائم مفروشة بمانع التزحلق ؟

(نعم)　　(لا)

(　)　　(　)

٥- استمرارية دفع عجلة السلامة والحث والتشجيع عليها ، ويشمل ذلك مثلاً :

أ ـ تشكيل لجان سلامة على مستوى المنشأة ولجان على مستوى الإدارات تكون مهمتها نشر الوعي بأصول السلامة ، وذلك حسب حجم المنشأة.

ب ـ الملصقات الحائطية واللوحات التوجيهية مما يجعل العاملين يعملون في جو متشبع بالسلامة ومبادئها .

ت ـ مسابقات بين الأقسام والأفراد ومنحهم جوائز تشجيعية عن تحقيق أكبر قدر من متطلبات السلامة وعن البحوث التي يتقدمون بها في هذا المجال .

٦- الاحتفاظ بسجلات عن الحوادث والحرائق وساعات العمل الضائعة والخسائر المادية للاستعانة بها في الدراسات المتعلقة بالسلامة وتلافي أسبابها.

قياس فاعلية برنامج السلامة :

يوجد طرق عديدة لقياس فاعلية برنامج السلامة ، سنذكر طريقتين منها وهما الأكثر شيوعاً ، معدل تكرار الإصابة ومعدل شدة الإصابة مع ذكر مثال على ذلك :

١- معدل تكرار الإصابة: ويقصد بها عدد مرات ونوع الإصابات ، وتعرف على انها عدد الإصابات المقعدة خلال مليون ساعة عمل في المنشأة ، وتقاس بالمعادلة التالية :

معدل تكرار الإصابة = عدد الإصابات المقعدة × ١,٠٠٠,٠٠٠ / مجموع عدد ساعات عمل عمال المنشأة .

٢- معدل شدة الإصابة: ويهدف إلى معرفة مدى درجة بلاغة الإصابة ، وتعرف على انها مجموع الأيام التي تمثل الوقت المفقود خلال مليون ساعة عمل في المنشأة ويقاس بالمعادلة التالية: معدل شدة الإصابة = عدد الأيام المفقودة بسبب الإصابة × ١,٠٠٠,٠٠٠ / مجموع عدد ساعات عمل عمال المنشأة ولتوضيح ذلك حسابياً نستعرض المثال التالي:

ـ ما هو معدل تكرار الإصابات ومدى بلاغتها لدى منشأة تستخدم (٨٠) عـاملاً بمعـدل (٤٠) سـاعة عمـل (أسـبوعياً) إذا حـدثت أن أصـيب (٤) عمـال خلال (٦) أشهر ، تسببوا في فقدان ما مجموعه (١٠٣) يوماً عمل .

❖ معـدل تكـرار الإصـابة = (٤) إصـابات × ١,٠٠٠,٠٠٠ / (٨٠) عامـل ×(٤٠) ساعة أسبوعياً × (٢٦) أسبوع = ٤٨

❖ معـدل شـدة الإصـابة = (١٠٢) يـوم عمـل مفقـود × ١,٠٠٠,٠٠٠ / (٨٠) عامل × (٤٠) ساعة أسبوعياً × (٢٦) أسبوع = ١٢٣٨

متطلبات برامج السلامة المهنية :

لا شـك أن هنـاك عـدة متطلبـات يلـزم توافرهـا لتطبيـق بـرامج السـلامة المهنيـة بغية حماية العاملين من الحوادث وإصابات العمل ، نذكر منها ما يلي:

- إيمان الإدارة العليا بأهمية برامج السلامة والصحة ودعمها لها .
- توفير الإمكانات المادية اللازمة لوضع وتنفيذ تلك البرامج .
- تعـاون كافـة العـاملين في المؤسسـة علـى تنفيـذ كافـة الإجـراءات واللوائح المعتمدة في برامج السلامة .
- تـدريب العـاملين بـصفة مـستمرة علـى اسـتعمال الآلات والمعـدات المستخدمة .
- إجراء الصيانة الدورية لـلآلات والمعدات في المؤسسة لتلافي وقـوع الحوادث .
- تـوفير ظـروف العمـل الملائمـة وخلـق جـو عمـل مناسـب يـساعد العاملين على القيام بأعمالهم .
- القيام بالكشف الطبي على العاملين بصفة دورية .

أهداف برامج السلامة المهنية :

نوهنا سابقاً أن علوم الإدارة الحديثة اهتمت بالعنصر البشري اهتماماً كبيراً بصفته العنصر القادر على العطاء والتجديد . لذلك رأت الإدارة الحديثة أن أهم أهداف وضع وتنفيذ برامج السلامة هو تحقيق ما يلي :

- المحافظة على العاملين من الإصابات وعلى ممتلكات المؤسسة من التلف ، مما يقلل الخسائر المادية والبشرية داخل المؤسسة . وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاج كماً ونوعاً للمؤسسة المعنية .

- زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهم من الإصابات ، مما يدفعهم للعمل بإخلاص .

- رفع سمعة المؤسسة بين أوساط المجتمع الخارجي سواء كان ذلك المجتمع هو الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة أم الحكومة أم النقابات والاتحادات العمالية .

- يؤدي تطبيق برامج السلامة إلى ضمان استمرار الإنتاج دون توقف ، مما يمكن المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها ومنافسة المؤسسات الأخرى .

قواعد وتعليمات السلامة المهنية[1]:

قد يؤدي عدم تطبيق قواعد وتعليمات السلامة إلى احتمال حدوث إصابات وتتضمن هذه القواعد الآتي :

(أ) الشروط الواجب إتباعها قبل تشغيل الآلة :

ـ ارتداء الملابس الخاصة بالعمل ، والتأكد بأنها لا يوجد بها قطع بارزة أو متدلية .

ـ عدم ارتداء رباط العنق أثناء العمل على الآلات ذات الأجزاء الدوارة .. حيث إنها تعتبر من اكبر مصادر الخطر .

ـ استخدام معدات الوقاية الشخصية المناسبة .

ـ التأكد من وجود أجهزة الآمان والحوافز الواقية للآلة في وضعها الصحيح.

ـ مراجعة نظام تشغيل الآلة (يدوياً أو آلياً) واختيار نظام التشغيل الأكثر ملائمة للآلة والأمن في نفس الوقت .

ـ وضع جميع العدد اللازمة لأداء العمل في المكان الخاص بذلك ، بحيث يسهل تناوله .

ـ تثبيت المشغولة والعدد القاطعة بشكل جيد .

ـ اختيار سرعة القطع والتغذية المناسبة لنوع وقطر الخامة وحالة الماكينة

(ب) الشروط الواجب اتباعها أثناء العمل :

ـ التأكد من أن جميع أجهزة قياس الضغط ـ عدادات الزيوت ـ التزليق ـ التبريد ـ أجهزة التنبيه .. وغيرها تعمل بكفاءة .

1- م. احمد زكى حلمى ، م/ عبد المنعم محمد العفشوك الناشر / دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع .

ـ عدم محاولة إيقاف أي جزء من الآلة باليد أو بالقدم .. مع المحافظة على ترك مسافة مناسبة تبعد عن الأجزاء المتحركة .

ـ عدم التحدث مع الآخرين أثناء تشغيل الآلة .. أو تركها في وضع التشغيل لأي سبب من الأسباب .

ـ عدم إجراء أي عمل من أعمال القياس أو الضبط أو الصيانة أثناء دوران الماكينة.

ـ عدم رفع أغطية الأمان الخاصة بالأجزاء المتحركة أو الدائرية أثناء عمل الماكينة.

ـ يجب إيقاف الآلة عند حدوث أي خلل عند سماع أي صوت غير مألوف عنها ، وإبلاغ المختص عن ذلك .

(ج) الشروط الواجب اتباعها عند الانتهاء من العمل :

ـ نقل المشغولات المنتجة إلى المكان المخصص لذلك ، بعيدا عن الماكينة والطرقات .

ـ فصل الحركات الآلية عن الماكينة .

ـ فصل التيار الكهربائي .

ـ تنظيف الماكينة وما حولها من المخلفات الناتجة عن عمليات التشغيل .

ـ تزييت أسطح الانزلاق والأجزاء المتحركة بالماكينة .

ـ إبلاغ المسؤول عن أي ملاحظة قد تتسبب في حوادث للمنتجين العاملين بالوردية الأخرى .

الفصل الثالث

أمن المنشآت الفندقية

SECURITY INSTALLATIONS HOTEL

مقدمة :

إن المنشآت السياحية (فنادق أو متاحف) تلعب دوراً كبيراً وعاملا أساسيا في جذب السياح وزيادة الحركة السياحة في البلاد.

إن أمن المنشأة السياحية هو توفير عنصر الأمن والطمأنينة لدى نزلاء هذه المنشأة منذ وصولهم البلاد وحتى مغادرتهم لها .

ونظراً لأهمية تأمين المنشأة السياحية فنادق كانت أو أماكن أثرية من الناحية السياسية حيث تجمع هذه المنشآت كثيراً من جنسيات العالم ،الأمر الذي يستدعي اهتمام المسؤولين بالدولة لوضع النظم والوسائل الحديثة للقيام بتأمين هذه المنشآت بما لها من دور كبير في السياسة العامة ، والرأي العام العالمي ، حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية إلى أكثر من دولة عن طريق سفراء هذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة حضوراً من أجل السياحة.

إن أمن الفندق لم يعد يقتصر على اختيار رجل الأمن ذي المواصفات االجسمانية غير العادية فقط بل أصبح ذلك منهجاً يدرس في الجامعات والمعاهد المتخصصة ، كذلك لم يعد أمن الفندق مسألة تقتصر على ضباط شرطة السياحة فقط بل امتدت المسؤولية إلى رجال إدارة الفندق بمختلف مستوياتهم .

كما نود أن نبرز أن الشخص المزود بالتدريب والإعداد الكاملين للقيام بواجبة هو الشخص الأمثل لتوفير الحماية اللازمة للفندق، بالإضافة إلى الاستعانة بالأجهزة والوسائل العلمية الحديثة لخدمة هذا الغرض .

ومن أهم الأمور التي تهتم بها الدول المتقدمة للحماية فنادقها هو الأمن الصناعي لمواجهة أية أخطار قد يتعرض لها الفندق ، وتدريب العاملين به على خطة موحدة مسبقاً من الأمور الهامة .



المبحث الأول
مفاهيم خاصة بأمن وسلامة الفندق

وقبل أن نخوض في تفاصيل أمن الفندق لابد من إلقاء نظرة سريعة على السائح وأهميته بالنسبة لنا ومتطلباته الخاصة. وبعد معرفته والإلمام بمتطلباته يمكننا فقط التوصل إلى ما يقلقه وما يضره، ومن ثم تتخذ الخطوات التي تقضي على هذا وذاك وبذلك تحقق له على إجازة سالمة، آمنة وسعيدة.

أولاً - مفاهيم أساسية:

1- مفهوم السائح TOURIST :"بأنه هو أي شخص يزور ويقيم في مكان غير مكان إقامته الأصلي لمدة لا تقل عن ٢٤ ساعة "

٢- مفهوم أمن السائح: Tourist Security "يقصد بأمن السائح توفير عنصر الأمن والطمأنينة له منذ وصوله إلى البلاد وحتى مغادرته لها وذلك في نفسه وماله وعرضه وكل متعلقا ته وأمتعته وحمايته من أية مضايقات أو جرائم قد تقع عليه ".

٣- الأمن السياحي: بأنه" يقوم على توفير البيئة الأمنية المستقرة والظروف الملائمة للسياح في محيط البنية الأساسية للقطاع السياحي وخارجها، في تنقلهم وإقامتهم، منذ وصولهم حتى مغادرتهم، بحيث تتوافر لهم جميع الخدمات السياحية التي تحقق أهداف السياح في لاستمتاع بفض وقتهم في أمن واطمئنان، وبما يعطي انطباعاً عاماً للسياح من الداخل والخارج، بعدم وجود ما يهدد أمنهم وطمأنينتهم.

تعريف أمن الفندق (Hotel security)**:**

هي كل السبل والطرق التي تهتم بمعالجة أي أمور قد تتسبب فيما بعد بخسارة أو ضرر كيفما كان شكله وإيجاد كل الوسائل الممكن لها أن تساعدنا على تجنب هذه المشاكل قبل حدوثها بالدرجة الأولى وحين حدوثها وبعد حدوثها وقد تأخذ شكل قوانين وتعليمات إجبارية مكتوبة بميثاق العمل أو كتيب القانون الداخلي أو في عقد العمل مثلاً أو تحذيرات ونصائح وإرشادات شفهية وبغض النظر عن الجهة التي قدمتها سواء مدير الفندق أو مدير قسمك أو مدير شؤون الموظفين أو مدير قسم الأمن أو أحد موظفيه أو حتى زميلك في القسم وقد تختلف هذه القوانين من قسم لقسم آخر لكن الأصل واحد ومشترك وذلك الاختلاف هو بسبب طبيعة العمل فمثلاً قسم الصيانة الذي يتعامل موظفيه مع الكهرباء يختلف عن قسم المطبخ الذي يتعامل موظفيه مع الآلات القاطعة والحادة ويجب عقاب كل من يخالف هذه القوانين لأن الأضرار التي قد تحدث يمكن لها أن تتعدى النطاق الشخصي لتصبح كارثة والكثير من المشاكل سببها إهمال صغير تكبر ليصبح من الصعب السيطرة عليها ولذلك يجب التبليغ بالفندق عن أي عطل أو خطر قد يشكل تهديداً على أي صعيد أو جانب من الجوانب الأمنية في أي لحظة خاصة وأنه لا يمكن تحدي وقت لها أو التنبؤ في حدوثها.

تعريف سلامة الفندق HOTEL SAFETY**:**

هي النتائج التي نصل لها لإتباعنا مبدأ الأخذ بالأسباب (الأمن) وهي لا تهتم بالمسبب بقدر ما يهتم الأمن به وتمتد لتشمل المبنى كاملاً كبناء وأجهزة وأدوات ونزلاء وضيوف وموظفين وحتى محيط الفندق وما حوله.

فالسلامة بمعنى آخر هي عدم وجود سرقات أو إصابات أو تلوث أو أمراض أو غيرها بغض النظر عن السبب .

تعريف موظف الأمن والسلامة (Security Officer):

هـو عـين المدير الـتي يـرى بهـا وأذنـه الـتي يـسمع فيهـا فهـو بمثابـة التغذيـة الراجعـة لـلإدارة العليـا هـو الـشخص الـذي يقـوم علـى التأكـد مـن تطبيـق مجموعـة القـوانين والتعليمـات شـريطة أن تكـون غـير مخالفـة لقـانون البلـد وصـادرة عـن جهـة مـسؤولة مثـل مـدير الأمـن ويقـدم النـصح والإرشـاد لبـاقي الـموظفين والأقـسام لنـشر الـوعي والتعريـف بالمخـاطر والأخطـاء وذلـك بعـد أن يكـون قـد تلقـى الـدورات النظريـة والعمليـة الخاصـة بهـذا القـسم وخـضع للتجربـة وشـارك في حـل بعـض المـشاكل والإطـلاع علـى كيفيـة عمـل أجهـزة الأمن والسـلامة مثل أجهـزة مقاومـة الحريـق والإنـذار والكـاميرات والتـسجيل وغيرهـا واسـتوعبها وهـو يتميـز عـن بـاقي الموظفين بـالحس الأمـني أكثـر مـن غيره .

من أهم النقاط الواجب على موظف الأمن فهمها :

ـ الإدراك بأن الناس مختلفين في كل شيء وسيواجه الجيد منهم والسيئ .

ـ الإدراك بأننا لا نستطيع تغيرهم ولكن نستطيع نحن أن نتغير.

ـ الإدراك أن صاحب الشكوى والمشكلة دائماً لا يشعر بنفسه ومـاذا يفعـل أو يقول عندما يكون غاضب أو تحت تأثير أي ضغط أو انفعال.

ـ تقبل أي انتقاد أو نقض من أي جهة ومحاولة إعادة النظر فيـه وتحويلـه مـن نقطة ضعف لقوة وتجاوزهـا لرفع المستوى وعلى العكس يجب عدم إهمـال أي انتقاد أو ملاحظة للوصول للمثالية.

ــ يجـب الـتحكم في هـذه المواقـف وعـدم مقابلـة الغـضب بالغـضب أو أخـذ الأمور بشكل شخصي عند التعرض لأي مضايقات.

ــ اعـرف نفـسك وقـدراتك ولا تقـتحم وتخـوض في أي مجـال لا تعـرف فيـه وأطلب المساعدة دائماً واسأل عن أي غامض.

ـ حب الجميع يساعد على تبني دور الإنسان المساعد والذي يخدم الجميع أينما وجدت الحاجة أو طلبت المساعدة.

ـ التفكير بالغير قبل النفس.

ـ عدم التمييز بالتعامل أو إظهار التحيز.

ـ الفصل بين المشاكل الشخصية خارج العمل وأعباء الحياة وبين الوجود بالعمل وداخل الفندق .

ـ الفراسة الذهنية والتي تساعدك على التنبؤ والمعرفة بالأمور التي ستحدث بناء على ما تزودنا به حواسنا من معلومات.

قسم الأمن : Security Department

تتلخص مهمة هذا القسم في المحافظة على الأمن داخل الفندق والعمل على عدم فقد أو ضياع أية ممتلكات خاصة بالنزلاء أو الفندق . والمسؤول عن هذا القسم مدير الأمن ويعاونه عدد من المساعدين لهم خبرات طويلة في هذا المجال وعادة ينقسم المساعدين لضباط أمن وحراس للأمن وقسم الأمن يحتاط دائماً ويكون على دراية كاملة بالقانون والضبط والكفاءة العالية والنظام فعلى إدارة الفندق توفير الاحتياجات اللازمة من أجهزة ومعدات حتى يتسنى لقسم الأمن العمل على الوجهة الأكمل.

قسم السلامة: SECURITY

ظهرت إدارة السلامة في الفنادق نظراً لازدياد نسب الإجرام والحوادث في داخل الفنادق.

تعني إدارة السلامة أو قسم السلامة هو وجود إدارة مستقلة ومنظمة تعني بشؤون المحافظة على الأمن والسلامة داخل الفندق وليس لها علاقة بالأمن أو الشرطة الخارجية أطلاقا ولكن قد يحدث تعاون فيما بينها من وقت لأخر

وخاصةً في حالة المؤتمرات أو استضافة الفندق لضيوف سياسيين مهمين أو رؤساء دول....الخ.

يتم تعيين الموظفين هذا القسم دائماً من يكون لديه خبرة سابقة في أجهزة الشرطة أو الأمن أو في ضباط الشرطة أو الجيش أو الأمن المتقاعدين .

يعتمد حجم قسم السلامة الفندقية على :

١ـ موقع الفندق من حيث الحي أو المدينة التي يقع بها الفندق والتي قد تكون نسب الإجرام فيه عالية .

٢ـ الخدمات التي يقدمها الفندق من حيث إقامة المؤتمرات والحفلات أو استقبال وفود رسمية عالمية أو محلية أو استقبال شخصيات سياسية مهمة.

٣ـ حجم الفندق كلما زاد حجم الفندق وكثر عدد غرفه ومساحته كلما احتاج إلى قسم سلامة أكبر وأحدث.

من أهم واجبات قسم السلامة الفندقية ما يلي :

١- مراقبة أبواب الفندق وخاصة أثناء الليل وكذلك الأبواب الجانبية والخلفية للفندق والتأكد من أبواب غرف الضيوف مغلقة أيضاً.

٢- العمل على إبعاد السكارى والعابثين من غير الضيوف.

٣- إحضار مدير الفندق وكذلك الطبيب المختص في حالة وقوع حادث معين.

٤- مراقبة الضيوف الغير مرغوب بهم أو المشكوك في أمرهم.

٥- السيطرة على مفاتيح غرف الضيوف من حيث التسليم والاستلام.

٦- مراقبة أجهزة الإطفاء والتنبه.

٧- مراقبة الموظفين الغير مخلصين.

٨- مراقبة مخازن وموجودات الفندق .

٩- إخلاء الفندق بطريقة سريعة ومناسبة في حالة التهديد بالقنابل أو حدوث حريق في الفندق أو في حالة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل، الفيضانان...الخ.

١٠- مراقبة موقف السيارات منعاً من السرقة.

١١- عمل برامج تدريبية عن السلامة لموظفي الفندق.

ويعتمد برنامج أو خطة السلامة على ثلاث عناصر وهي:

السلامة المادية: وهي الحفاظ على الموجودات المادية للفندق كالأثاث، والأجهزة والمعدات والديكورات وصناديق الأمانات.

الأفراد: معناها اختيار العاملين جيداً وتوجيهم بصورة جيدة.

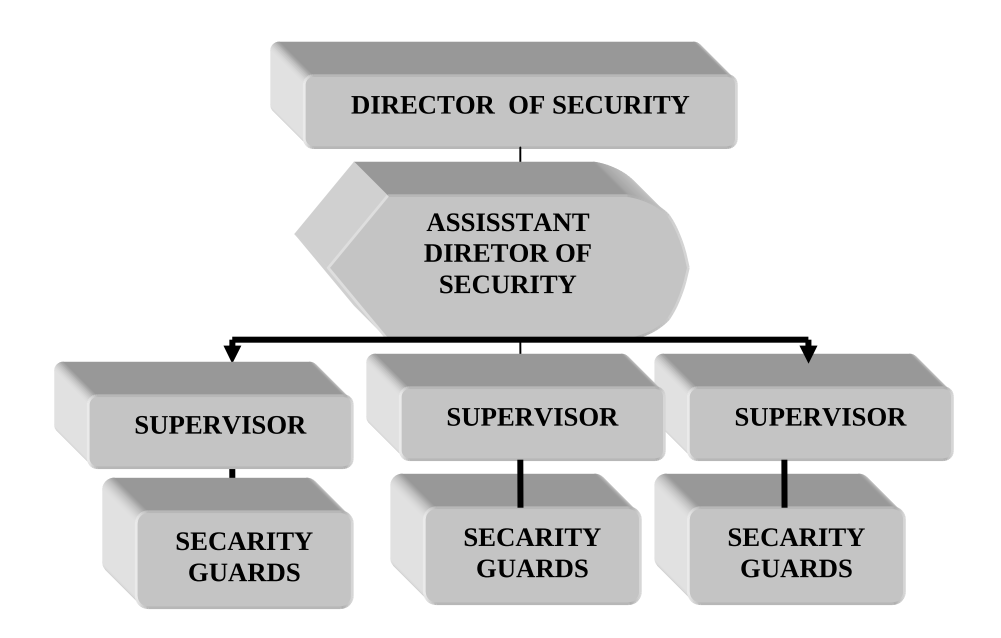
الأنظمة: الأنظمة تلعب دوراً مهماً وشاملاً في برنامج السلامة مثل وضع نظام معين مدروس في عملية نقل السيولة النقدية من الفندق إلى البنك (Bank). وضع نظام معين لغرض إحكام الرقابة على أبواب المخازن خوفاً من السرقة ، ووضع نظام معين لغرض السيطرة على مفاتيح غرف الضيوف وكذلك المفتاح الرئيسي للغرف (Master Key). كذلك وضع نظام معين بحث لا يتجاوز المبلغ المحقق بذمة بعض الضيوف إلى حد معين.

يعمل قسم السلامة بالتعاون مع المكتب الأمامي وقسم الصيانة وقسم التدبير الفندقي ويكون التعاون مباشر ومستمر مع البوابين وحاملي الحقائب في الفندق لأن عملهم يكون في أروقة الفندق. وكذلك تعاون مستمر وفعال مع موظفي قسم التدبير الفندقي لأنهم يعملون في غرفة الضيوف بحيث يتم التعاون معهم بصورة مباشرة عن طريق تبليغ قسم السلامة عن أي حالة غير طبيعية، في الغرف مثل تعاطي المخدرات أو المقامرة ...إلخ.

ويتم التنسيق والتعاون بين قسم السلامة الفندقية مع دائرة الدفاع المدني في المدينة ومع الشرطة وأمن المدينة التي يقع بها الفندق.

كذلك يجب إقناع الموظفين بضرورة التدريب على وسائل الحماية والأمن لفرض الوقاية من الحوادث قبل وقوعها والتقليل من نسبها.

دراسة وتطوير برامج السيطرة على الكلف من خلال التأكد من نزاهة العاملين في هذا المجال.



الوصف الوظيفي لموظفين قسم الأمن والسلامة بالفندق:

يجب أن تتوفر الشروط التالية في موظف الأمن والسلامة :

- إتقان اللغة الإنكليزية والمعرفة بالبرامج الأساسية على جهاز الكمبيوتر.
- المعرفة بكيفية عمل إسعافات الأولية.
- المعرفة بكيفية التوثيق لجميع الحوادث وكتابة التقارير وكيفية حفظها.
- مساعدة الضيوف والموظفين على حل مشاكلهم وتوفير الأمان لهم وعمل علاقات طيبة معهم.
- القدرة على السيطرة على أنظمة الأمن والسلامة بالفندق وكيفية التعامل معها والتدريب عليها.
- الإلمام الكامل بمعايير الجودة للتصرف بالحالات التي يمكن أن يواجهها موظف الأمن والسلامة والمعرفة بكيفية التصرف بالحالات الطارئة.
- القدرة على الاستماع ومشاهدة الأخطاء وتمييزها والتحذير منها .
- القدرة على الحفاظ على سرية المعلومات.
- القوة البدنية والصحة النفسية ويمنع استخدام القوة البدنية إلا بالحالات التي تستدعي ذلك وبعد أخذ موافقة المشرف.
- التحلي بالأخلاق الحميدة كالصدق والإخلاص والولاء والأمانة وآداب الحديث والاحترام لجميع الضيوف والموظفين دون تفريق بينهم وحب العمل التطوعي والثقة بالنفس.
- النظافة الشخصية والجسدية .
- المعرفة بمرافق الفندق والممرات ومواقع مخارج الطوارئ والطفايات وأخذ فكرة عن عمل باقي الأقسام وواجباتها.
- الالتزام بالدوام الرسمي والقدرة على الفناء والبقاء مدة أطول حسب متطلبات العمل والتكيف مع أوقات الدوام والمواقع المختلفة.

ـ تغطية اليوم كاملاً على مدار ٢٤ساعة بالتناوب والتنسيق.

ـ الالتزام بالشخصية المضيافة والابتسامة والترحيب بالضيوف والموظفين والمجاملة.

ـ الالتزام بتنفيذ أي تعليمات صادرة عن المشرف أو مدير الأمن.

أما المشرفين في هذا القسم فإنه بالإضافة للنقاط السابقة يجب توفر فيهم التالي:

ـ القدرة على تحسين وتطوير نظام الأمن والسلامة بالفندق.

ـ القدرة على منع أي مشاكل قد تؤثر على الأرواح أو الممتلكات أو سمعة الفندق كالحريق أو السرقة أو الاعتداء أو الشغب أو الإضرابات.

ـ القدرة على التحقيق بالمشاكل على اختلاف أنواعها.

ـ القدرة على تصميم جداول التدريب وعمل برامج خاصة لهم وحتى جداول الدوام .

ـ التحلي بالشخصية القيادية والمعرفة بالمفاهيم الإدارية .

ـ القدرة على نشر روح الفريق وتحقيق النجاح من خلال العمل المشترك .

ـ متابعة صيانة الأجهزة المعطلة.

ـ العمل على التنسيق فيما بين الموظفين ومدير الأمن فهم بمثابة حلقة الوصل .

أما مدير الأمن والسلامة فبالإضافة أيضا لكل النقاط السابقة يضاف لها التالي :

ـ الخبرة في مجال الأمن والسلامة والتعامل مع الجهات الأمنية والدوائر الحكومية.

ـ القدرة على التحكم في أمن الفندق لضمان سلامة الضيوف والموظفين.

ـ القدرة على تنفيذ وتحقيق جميع قواعد الأمن والسلامة وتوفير بيئة عمل صحية.

ـ القدرة على تقييم موظفيه والرقابة عليهم وعلى الفندق عامة .

ـ البقاء على صلة بقوانين الفندق مع الدولة لضمان عدم تضاربها وللوصول للتوافق فيما بينها وإصدار القوانين المتعلقة بالأمن والسلامة الخاصة بالفندق ومتابعة تنفيذها والتقيد بها وتحويل كل مخالف لقسم شؤون الموظفين ليتلقى العقاب المناسب.

ـ تقديم المشورة والنصيحة لمدير الفندق بشكل خاص والإدارات الأخرى عامة بشأن الإجراءات والعمليات الواجب تنفيذها والمتعلقة بالأمن والسلامة ومتابعتها وتحديثها .

ـ مساندة مدير شؤون الموظفين في عملية اختيار الموظفين والتعيين والحصول على الموافقات الأمنية.

ـ تثقيف جميع عاملين الفندق والقسم خاصة وعمل برامج تدريبية لمختلف الأقسام .

ـ تبليغ موظفيه بأي مستجدات.

ـ أهمية وجود قسم الأمن والسلامة بالفندق

تأتي أهمية قسم الأمن والسلامة من خلال ظروف العمل والبيئة الموجود فيها الموظفين والآلات والأجهزة والمواد القابلة للاشتعال والمواد السامة وحتى درجة الحرارة فالأمن هو مجموعة الإجراءات التي تؤدي لمنع وقوع الحوادث والإصابات بالعمل وبالتالي فهو لايقل أهمية عن باقي الأقسام الإنتاجية فجودة الخدمات وتكاليف المشروع متعلقة به والهدف هو الإنتاج من دون إصابات أو حوادث وهذه القوانين والإجراءات أصبحت اليوم جزء لا يتجزأ من الإدارة يجب تطبيقها وعدم السماح لأحد بتجاوزها بالإضافة لأهميتها في :

١- التقليل من احتمال الفشل أو الخطأ.
٢- الوصول للمثالية بالعمل وتصحيح العيوب وتحويلها من نقاط ضعف لقوة.
٣- حل مشاكل الضيوف والموظفين.
٤- الحفاظ على أمن وسلامة الضيوف وممتلكاتهم من أي تهديد.

٥- تقديم النصح والإرشاد.

٦- نشر الوعي وزيادة مستوى الثقافة الأمنية والمهنية لدى الموظفين.

٧- إعطاء الموظفين الأسس العلمية لطريقة حياة آمنة ليس فقط داخل الفندق بل وخارجه أيضاً وإشعارهم بأهميتهم لدينا وخوفنا عليهم.

٨- زرع الشعور بالانتماء والولاء والاعتزاز بأهمية الدور الذي يقومون فيه .

٩- وجود الأمن مهم كونه المراقب والرداع لأي تجاوزات والحارس عليها.

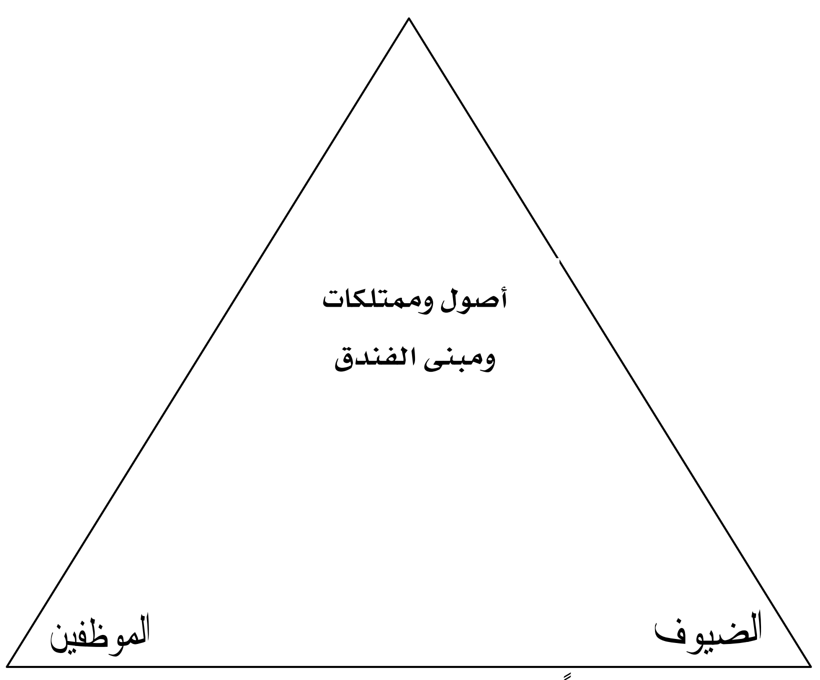
١٠- قسم الأمن يمثل التغذية العكسية للإدارة العليا عن تصرفات جميع الموظفين .

١١- الحفاظ على مبنى الفندق من أثاث وأدوات وتحف وغيرها.

١٢- الإسهام بالدعاية للفندق من خلال إعطاء السمعة الطيبة عنه.

أقسام مسؤوليات موظف الأمن والسلامة :

يمتلك موظفين قسم الأمن والسلامة الفندقية قوة نافذة وصلاحيات خاصة بحيث تمكنه من مرونة الحركة والحرية في التنقل بسبب طبيعة عمله التي تتعلق بالأمن والسلامة والمصلحة العامة لذلك فيلتزم الجميع بالتعاون معه بشكل إجباري والتقيد بتعليماته حتى الضيوف نفسهم فإنهم لن يتضايقوا من أي إجراء أمني عندما يعلمون أنه لمصلحتهم بشرط وجود الأسلوب الجيد فقسم الأمن والسلامة يلعب دوراً مهماً ورئيساً في الحماية والحفاظ على أصول الفندق وضيوفه والعاملين به كما هو مبين هنا في المثلث الذهني الذي يشمل على أهم ثلاث مسؤوليات تتعلق في صميم عمل موظفين هذا القسم .



١- تجاه الضيوف زواراً أو نزلاء:

ـ إن الموجودات التي تعود للنزلاء تعطي حماية مؤقتة أي خلال فترة إقامة النزيل لذا فيجب إعطائها اهتمام وعناية خاصة.

ـ الحماية الشخصية لهم ولممتلكاتهم.

ـ متابعة أي أشياء مشبوهة أو أشخاص مشبوهين.

ـ المساهمة بتعريف الزبائن بمرافق الفندق وإرشادهم للجهة التي يريدونها.

ـ المشاركة في حل مشاكلهم.

ـ إشعار النزيل دائماً بالأمن.

٢- تجاه الموظفين:

ـ الاهتمام بطريقة التعامل معهم والالتزام بالأخلاق والآداب العامة وحتى فيما بينهم.

ـ التأكد من المظهر العام ومستوى النظافة.

ـ التأكد من التزامهم بالدوام الرسمي ومواعيد الحضور والمغادرات.

ـ متابعة المشاكل والشكاوي ومحاولة مساعدتهم في حلها.

ـ مراقبة تصرفاتهم من ناحية التزامهم بقوانين الفندق والأمن والسلامة.

ـ تقديم النصح والإرشاد في جميع المجالات ليس فقط في المجال الأمني.

٣- **تجاه أصول وممتلكات الفندق:**

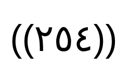
عن الأصول بما فيها البناء والديكور والأثاث..الخ صممت لتعطي وتعكس أفضل صورة عن هذا الفندق لذلك يجب التالي:

ـ الحفاظ على ممتلكات الفندق من التلف أو التخزين سواءً من الكسر أو السرقة أو الحرق بقصد أو بدون قصد أو بسبب سوء الاستعمال الخاطئ خاصة وان بعضها قد تكون نادراً أو باهظ الثمن.

ـ الإبقاء على جميع الممتلكات نظيفة وبحالة جيدة والتبليغ عن أي أخطاء.

عملية العد أو التسجيل تساعد على كشف السرقات ودفع الشبهات.





المبحث الثاني

برنامج السلامة الفندقية

(SAFETY PROGRAM)

إن لبرنامج السلامة دور فعال ضمن إدارة الفندق بمنع انقطاع أنشطة الأقسام الأخرى بسبب الحوادث أو الإصابات وما يتبع ذلك من تعطيل وخسائر ويشمل برنامج السلامة على ما يلي:

١- اجتماعات السلامة (Safety meeting) **:**

لتحقيق السلامة فإنه لا بدَ من وجود اجتماعات مستمرة ومتواصلة كي نصل للغايات والأهداف المرسومة أمامنا والمطلوبة منا ولا يمكن أن يحدث ذلك إلا بالتخطيط السليم والتنفيذ والمشاركة الفعالة وبعقد اللقاءات والاجتماعات لدراسة هذه المواضيع مع أفراد القسم وسماع الآراء والاقتراحات والمشاكل وفتح المجال للأسئلة والاستفسارات وذلك لمعرفة أسباب وقوع المشاكل والوقوف عليها والوصول لطرق تجنبها بالمرات القادمة وضمان عدم تكرارها ووضع الأسس والمعايير لتنظيم العمل بشكل آمن واتخاذ القرارات المتعلقة بهذا الشأن بحزم ودون تردد.

٢- لجان السلامة (Safety committees) **:**

يجب تكوين لجان سلامة لمتابعة التطبيقات والبرامج المعدة لتحقيق أنظمة ومعايير الأمن والرقابة على مدى التزام الموظفين بها وزيادة الاهتمام بوعي الموظفين بإجراءات وقواعد الأمن والسلامة والصحة المهنية داخل الفندق وتدريب الموظفين عليها بشكل نظري وعملي.

٣- سجلات السلامة (Safety records) :

لا يمكن أن ينجح برنامج السلامة دون الاحتفاظ بالسجلات والتحديث الدائم لما تم إنجازه وما هو في طور الإنجاز وتوثيق كل هذه الأمور والحوادث التي تواجهنا وأسماء القائمين على الأمن والسلامة ضمن أي قسم أو لجنة بسجلات خاصة وعمل الدارسات عليها والبحث فيها ويجب أن تشمل هذه السجلات التالي:

١- الأمراض المهنية مع تحديد أسبابها وطرق تجنبها وعلاجها وكيفية القضاء عليها ومنع انتقالها.

٢- سجلات المخالفات السابقة للموظفين(Previous Violations) نتائجها من إصابات وخسائر.

٣- الدراسات المتعلقة بالحوادث (Accidents) والحالات الخاصة بالأمن والسلامة.

٤- سجلات مواعيد الفحوصات الدورية (Periodical checkup) مثل الفحوصات الصحية لموظفين قسم المطبخ والموافقات الأمنية التي يحصل الموظفين عليها من دائرة المخابرات قبل توظيفهم.

٥- سجلات محاضر الاجتماعات (النقاط الرئيسية والخلاصة) ومثبت عليها أسماء الحاضرين وتوقيعهم بالتاريخ والوقت.

٤- اللوحات التوجيهية والتحذيرية (Warning signs):

الملصقات واللوحات التوجيهية تعد من أهم الوسائل المستخدمة في زيادة الوعي والتثقيف للموظفين بأمور الأمن والسلامة لما تلقاه من استحسان وقبول وسهولة الوصول لعموم الموظفين فهي تستخدم كرسالة تعليمية موجهة وإما إرشادية أو تحذيرية لتوضيح خطأ أو خطر ما وبالتالي عقاب المخالفين وتستخدم في بعض الأحيان كرسومات وأشكال للتعبير عن مضمون الرسالة

وتستخدم ألوان معينة لخدمة معنى محدد ثابت لتسهيل وصول الفكرة للموظفين بسرعة وسهولة مثلاً اللون الأحمر لأجهزة الحريق.

ويمكن إيجاد نوع معين من النشرات أو المجلات التي تتعلق بموضوع الأمن والسلامة والتي يتم إنتاجها وإصدارها من موظفين قسم الأمن نفسهم وتوزيعها على الأقسام الأخرى لتحفيز باقي الموظفين على العمل بشكل آمن وتوفير البيئة الآمنة لهم.

٥- توفير وسائل الأمن والسلامة :

١- حماية جميع مرافق الفندق بأجهزة مقاومة الحريق(Fire system).

٢- توفير نقاط مقاومة للحريق كالطفايات(Extinguishers) وخراطيم المياه.

٣- نقاط جرس الإنذار (Pull stations) بجانب المخارج والمداخل وبكل طابق.

٤- مجسات للحرارة والدخان (Smoke detectors).

٥- توفر نظام كشف تسرب للماء والغاز.

٦- ضرورة توفير مولد كهربائي(Generator) للعمل في حالات انقطاع التيار.

٧- توفير نظام إدارة المصاعد للحالات الطارئة.

٨- توفير نظام تهوية خاص بمخارج الطوارئ بالحالات الطارئة لتأمين التهوية اللازمة والكافية.

٩- نظام سماعات وتنبيه للتحذيرات أو بث للتوجيهات الصادرة في حالة الخطر.

١٠- توقير خطة إخلاء دقيقة وسهلة وواضحة وتدريب الموظفين عليها.

١١- تحديد مسبق لفريق الطوارئ ومهامه وأخذ جميع الإجراءات الاحتياطية لأي حالات قد نواجهها.

وإن تجهيزات السلامة والإطفاء هي خط الدفاع الأول بالفندق في حالة أي طارئ لذا يجب:

١- عمل التجارب عليها والاختيارات بشكل دوري من قبل جهة فنية متخصصة مثل الشركة الصانعة نفسها لضمان عملها بشكل صحيح.

٢- فصل أجزاء الفندق بقواطع وأنظمة العزل المقاومة للحريق لضمان عدم انتقال الحريق من جزء لآخر مع إمكانية الفصل الجزئي للطاقة عن موقع الخطر فقط وليس عن كامل الفندق.

٣- البعد عن مسببات الحريق مثل التدخين واللهب المكشوف والشرار وأي تصرفات خاطئة والتأكد من مراقبة نظام الغاز وغرفته وخطوط الإمداد.

٤- اختيار نوع معين من الأثاث والستائر والسجاد المضاد للحرائق والدهان المقاوم للنار للجدران والأبواب.

وهنا نلاحظ دور موظف الأمن الذي يبدأ منذ وضع أول حجر بالفندق وضرورة مشاركته في صنع القرار لحساسية وظيفته وخبرته الواسعة والتعرف على البناء وتقديم الاقتراحات للمهندسين في ما يتعلق بالأمور الأمنية والاستفادة بالمقابل من خبرتهم وتبادل المعلومات.

٦- **صناديق الإسعاف الأولي** first aid kit:

يجب توزيع هذه الصناديق بشكل سليم على جميع الأقسام والطوابق لتغطية الفندق كاملاً ووضعها في مكان واضح وسهل الوصول له والتأكد من تعريف الموظفين بمحتوياتها وطريقة الاستخدام وعمل جولات مستمرة لتفقدها وتزويدها عند نقصانها واستبدال الفارغ أو التالف ويجب إتباع التعليمات التالية للحفاظ على هذه الصناديق:

١- حفظها في مكان آمن بعيداً عن متناول الأطفال.

٢- التأكد المستمر من محتوياتها وعددها وصلاحيتها.

٣- التأكد من كتابة التعليمات كاملة على كل منها.

٤- ضرورة وجودها في جو بارد وجاف.

٧- **الوقاية الشخصية** Personal Protection:

من أجل سلامة جميع العاملين بالفندق يجب على كل قسم ارتداء زيه وملابسه الخاصة والتي يجب المراعاة في تصميمها واختيارها ظروف العمل المناسبة لها لتوفير الوقاية اللازمة ومراعاة الالتزام بالإجراءات التالية:

١- ارتداء واقي يغطي الوجه والرقبة من الشرار المتطاير أثناء عملية اللحام.

٢- توفير النظارات الخاصة بحماية العيون عند القيام بأعمال الحفر والقطع.

٣- استخدام القفازات الواقية لحماية اليدين من ضرر بعض المواد والمركبات الكيميائية الخطرة.

٤- ارتداء الأحذية التي تمنع الإنزاقات وغير الموصلة للكهرباء

٥- استخدام الخوذة لحماية الرأس من سقوط الأجسام عليه.

٦- استخدام واقيات الأذن للحماية من الأصوات العالية.

وأي خلل في مثل هذه الأدوات قد يؤدي ببساطة إلى مشاكل كبيرة كالعمى أو تشوهات لذلك يجب توفر المواصفات التالية في معدات الوقاية الشخصية:

١- توفير الحماية اللازمة لأعضاء الجسم من الإصابات.

٢- إعطاء هذه الأعضاء حرية الحركة لأداء العمل.

٣- حجمها مناسب وشكلها مقبول .

٤- أن تتحمل ظروف العمل ولا تتلف بسرعة.

٥- أن لا تتسبب بأعراض جانبية أو أمراض لمستخدميها.

٨- **النظافة الشخصية** Personal Hygiene:

تعتمد صحة بيئة الفندق بشكل عام على مدى اهتمام موظفيه بالنظافة الشخصية ومن المهام الأساسية لموظف الأمن مراقبة التالي :

الموضوع	الموظف	الموظفة
الجسم	الالتزام بالحمام اليومي قبل الدوام تغيير يومي للملابس الداخلية تنظيف يومي للأسنان بعد كل وجبة	
الأظافر	قصها باستمرار ويمنع تطويل أي منها .	تقليمها باستمرار لتكون مرتبة ويمنع تطويلها كثيراً مع ضرورة الاعتناء بنظافتها بعدم نمو الفطريات.
الشعر	يجب أن يكون قصير وقصة كل أسبوعين تقريباً. منظره جميل بدون صرعات. بدون ألوان غريبة حلاقة يومية للذقن وتطبيط الشارب وتسمح للحية الخفيفة المرتبة لموظفين المكاتب الخلفية فقط .	منظره جميل وبدون صرعات. بدون ألوان غريبة أو صباغة جزء وترك آخر وإذا تكشف جزء منه يجب إعادة عملية الصبغ.
الزي	يشترط عند استلام الزي أن يكون نظيفاً ومرتباً ومكوياً جيداً وع ضرورة وضع اسم الموظف عليه والشعار والتأكد ممن ذلك قبل الذهاب للعمل	
الحذاء	يجب اختيار حذاء مريح لأن الضيق يسبب التشوهات خاصة مع طول فترة العمل .	
الإكسسوارات	ممنوعة عدا خاتمي الخطوبة والزواج بشرط أن لا يكون حجمها كبيراً ويمنع على موظفين المطبخ ارتدائها نهائياً خلال الطبخ.	يسمح بارتداء الخفيف بشرط أن لا تعمل بالمطبخ واستخدام المكياج الكلاسيكي دون الإكثار منه.

النتائج التي تؤدي لها النظافة الشخصية:

١- انخفاض نسبة حدوث الإصابات والأمراض.

٢- توفير الوقت والجهد والمال وخفض الكلف.

٣- إنجاز المهام المطلوبة بسهولة وأمان وتحقيق النجاح.

٩- **العمل على تنفيذ قوانين الأمان الاجتماعية**(Social security regulations) :

١- إشعار الموظفين والضيوف بالأمان والحماية وإبعاد الشعور بالخوف الذي يعيق التفكير وعمل الواجبات بطريقة طبيعية.

٢- إشعارهم بأهميتهم بالمجتمع وأهمية دورهم الذي يقومون به والاعتزاز به.

٣- تشجيعهم على ممارسة الرياضة ولاسيما المسابقات الثقافية.

٤- غرس المبادئ والمثل والأخلاق العالية والشعور بالمسؤولية والابتعاد عن العادات السيئة.

٥- إعطاء النصائح العامة كصديق وليس بصيغية الأمر مع استخدام الحجة والدليل لإقناع الموظفين ليس بأسلوب التهديد والتخويف وإنما بالطريقة العلمية لطرح المشاكل وحلها مع بيان الأسباب.

٦- عدم السخرية من الخطاء والاستفادة من التجارب.

٧- التأكد من توفير نوع جيد من الطعام والشراب.

٨- الحصول على فترة كافية للراحة والنوم والاسترخاء والتعامل بشكل إيجابي مع المشاكل.

١٠- **تدريبات الأمن والسلامة** (Training Courses) :

يجب على مشرفين قسم الأمن إعطاء دورات تدريبية مكثفة لجميع موظفين قسمهم على طريق العمل بأي وظيفة أو موقع بشكل آمن وسليم كي يستطيعوا فيما بعد تمييز الأخطاء هذه بنفسهم ومن ثم يجب التنسيق مع مشرفين الأقسام الأخرى لإعطاء مختلف التدريبات لموظفين الفندق الآخرين مثل:

١- الهدف من قسم الأمن والسلامة بالفندق.

٢- دورات الدفاع المدني مثل الإسعافات الأولية ومكافحة الحريق باستخدام مختلف الأدوات المتوفرة بالفندق.

٣- الأمراض المعدية والممكن وجودها بكثرة في بيئة أو محيط الفندق.

٤- التصرفات الخاطئة ونتائجها السلبية.

ومن ثم توقيع الموظفين المشاركين على حضورها وفهمها وإعطائهم الشهادات التقديرية فيها.

معايير الجودة للتصرف بالحالات التي تخص موظف الأمن والسلامة بالفندق:

أ- إجراءات العمل بطريقة آمنة:

١- عدم التقاط الأجسام الغريبة أو لمس الحقائب المشبوهة وتبليغ المشرفين عنها.

٢- التبليغ عن أي أعطال أو أخطاء نجدها للأقسام المسؤولة.

٣- إضاءة المواقع المظلمة قبل دخولها إلا في حالات التهديد بالمتفجرات.

٤- السير بخطوات معتدلة وظهرك مستقيم ورأسك مرفوع وحركة طبيعية لليدين والانتباه أو النظر للأمام ومكان الخطوة أو وضع القدم .

٥- استخدام أيدي الأبواب لفتحها وأيدي السلالم عند الصعود أو النزول .

٦- التبليغ الفوري عن أي إصابات.

٧- قراءة تعليمات المواد قبل استخدامها أو تشغيل الأجهزة.

٨- التأكد من خلو الممرات والطرق من أي عوائق خاصة عند مخارج الطوارئ.

٩- استخدام المكنسة لإزالة الزجاج المكسور وليس باليدين المجردة.

١٠- عدم سحب الأسلاك الكهربائية من النصف أو شدها ولكن يجب سحبها من علبة الكهرباء المثبتة بالجدار.

١١- يجب عليك مراعاة التالي قبل حمل أي مواد :

- استفسر عن المادة التي ستحملها وإعطاء عناية خاصة للزجاج والمواد الكيميائية.
- خذ فكرة عن وزنه بتحريكه مثلاً.
- تاكد أن الطريق التي ستمشي بها خالية.
- تاكد من مناسبة الوزن لجسمك واثني ركبتك للنزول للإمساك به مع الحفاظ على استقامة الظهر وارفع مستخدماً قدميك ولا تحاول الرفع بواسطة ظهرك.
- اطلب مساعدة الآخرين إذا كان ثقيلاً عليك أو استخدم الأجهزة الرافعة ولا تصفها أو تخزنها بطريقة خاطئة ورتبها بشكل صحيح.

١٢- أي عمل يطلب منك يجب عليك تنفيذه عدا ما كان خالفاً لـ:

- قانون البلد.
- قانون الفندق.
- الآداب العامة.
- أن لا تكون متدرب عليه أو غير آمن مع الانتباه لأن تكون طريقة الاعتذار مؤدبة جداً.

١٣- الالتزام بحضور الاجتماع الدوري للقسم.

١٤- عدم إحضار الأشياء الثمينة أو الممنوعة.

١٥- يجب على كافة موظفين الفندق:

- التعرف على كافة وسائل الأمن والسلامة والتدريب عليها.
- الإبلاغ عن أي ظرف طارئ لقسم الأمن فوراً.

- اتباع التعليمات الخاصة بالفندق والالتزام بما يستجد عليها خاصة ما يخص الجانب الأمني.

١٦- استخدام السلالم للوصول للمناطق العالية .

١٧- عدم الركض بالممرات.

الأمور الواجب على موظف الأمن بشكل عام والموجود بغرفة التحكم (Control Room) بشكل خاص التأكد منها فور استلامه عمله:

ـ التأكد من النظافة الشخصية والملابس والاسم والشعار(Name tag) .

ـ التأكد من نظافة الغرفة .

ـ كتابة أسماء فريق الإنقاذ وتحديدهم بشكل يومي عند بداية كل وردية حسب الأشخاص المناوبين.

ـ التأكد من عمل أجهزة الإنذار ولوحات التحكم والمعدات.

ـ التأكد من عمل أجهزة الاتصال والمصابيح اليدوية(Flash Light).

ـ التأكد من مفاتيح الماستر والأخرى العادية الموجودة بالقسم.

ـ التأكد من محتويات صندوق الإسعافات الأولية والصدلية(Pharmacy).

ـ التأكد من الكاميرات والشاشات والفيديو وعملية التسجيل.

ـ يمنع قراءة أي مجلات أو صحف خلال تواجدك بغرفة التحكم.

ـ الجلوس بشكل معتدل وإعطاء انطباع الاحتراف.

ـ عدم وجود أي تقارير في مكان واضح للعموم.

ـ يجب أن تكون هذه الغرفة مضاءة دائماً.

ـ التأكد من وجود كرت مدير الأمن (Business card) مع كل موظف أمن وقلم ودفتر صغير لتسجيل الملاحظات.

ـ وجود تقرير كامل عن غرف الفندق مثل الغرف الساكنة وأسماء نزلائها وجنسيتهم وعددهم وتاريخ والوصل والمغادرة وخاصة المجموعات السياحية

وإرسالها للجهات الأمنية المختصة وإشعارهم مسبقاً بالفعاليات التي قد تكون لها علاقة بعملهم مثل اجتماعات السفارات بالتفاصيل وتأكد موظفين الأمن من توفير الأمن والسلامة اللازمة لهم ومن مخارج الطوارئ(Exit) واجهزة الحريق قبل وصولهم .

ويجب على جميع موظفي القسم قراءة التالي بشكل يومي وإلزامي قبل استلامهم للعمل :

ـ الرسائل والملاحظات الواردة من الأقسام الأخرى .

ـ كشف النزلاء القادمين والموجودين والمغادرين والمهمين وذوي الحاجات الخاصة.

ـ قراءة كتاب النشاطات الخاصة بالفندق لذلك اليوم كالحفلات ومواقعها والأشخاص المشاركين ومعرفة فقرات الاحتفال كاملة وتوقيتها.

ـ قراءة كتاب الملاحظات الخاص بالقسم .

أرقام الهواتف الواجب توفرها بغرفة التحكم للأمن :

يجب أن يكون موظف الأمن مستعداً لأي طارئ والاتصال الفوري بأي جهة مختصة كل حسب اختصاصه وحسب طبيعة الحالة وما تتطلبه للتبليغ عنها ومن هذه الأرقام نورد التالي:

- دائرة المخابرات العامة وهاتف مندوبيها.
- قسم الشرطة السياحة وهاتف مندوبهم المختص بمنطقتنا.
- وزارة السياحة والهاتف الخاص بشكاوي السياحة.
- جمعية الفنادق.
- دائرة كشف المتفجرات.
- دائرة مكافحة المخدرات.
- الدفاع المدني.

- الشرطة والمخفر أو المركز الأمني الذي تتبع له منطقة الفندق.
- دائرة السير.
- دائرة الجوازات.
- السفارات.
- المستشفيات وهاتف طبيب الفندق.
- شركات الماء والكهرباء والغاز والصرف الصحي.
- شركة الهاتف.
- شركة المصاعد.
- شركة أجهزة الإنذار والحريق.
- المقاولين والمتعدين .
- أرقام هواتف جميع موظفين الفندق.

الأمور الواجب على موظف الأمن والسلامة التأكد منها بالغرفة قبل تأجيرها يجب فحص الغرف بشكل دوري الحالية من النزلاء مثل:

١- تفقد الباب والتأكد من أنه يغلق بشكل تلقائي.

٢- تفقد رقم الغرفة أنه واضح.

٣- التأكد من سلامة أقفال النوافذ والأبواب.

٤- التأكد من كيفية عمل صناديق الأمانات وتجربتها.

٥- التأكد من وجود رقم هاتف غرفة التحكم الخاصة بالمن ورقم هاتف الطوارئ.

٦- التأكد من عمل أجهزة الإنذار والسلامة بالغرفة.

٧- التأكد من النظافة العامة.

٨- ملاحظة أي أخطاء أو نواقص للتبليغ عنها للأقسام المختصة كالإضاءة والتكييف والإكسسوارات.

٩- التأكد من وجود نشرة خاصة عن الفندق وفيها شرح عن كل المرافق والخدمات المتوفرة ومثبت عليها الأسعار حسب تعليمات وزارة السياحة.

١٠- التأكد من وجود بطاقة فيها اسم الفندق ورسم توضيحي للموقع بلغة البلد المحلية والإنكليزية ليحتفظ بها النزيل أثناء تنقله الخارج وليستعين بها للرجوع للفندق.

١١- ضرورة وجود منفضة خاصة للسجائر.

١٢- التأكد من العين السحرية ووجود خارطة المخارج معلقة خلف الباب وعليها الإرشادات الخاصة بالحالات الطارئة.

١٣- إذا كانت الغرفة ساكنة أو اضطراب لدخولها لا تحرك أي أوراق من مكانها أو تغير ترتيبها و لا تلمس أي رموز متعلقة بالدين مثل سجادة الصلاة.

التهديدات التي تواجه نزلاء الفندق والسائح :

١- **اللصوص** :بأن ضيف الفندق هو هدف رئيس للمجرمين الموجودين في كل مجتمع، سواء أكان الضيف سائحاً أو رجل أعمال.

٢- **التهديدات الأخرى** : تشمل أعمال الإرهاب Terror ، والاضطرابات Disorder ، وحالات التمرد والمظاهرات Demonstrations ، والسلب بالإكراه Duress ..... وغيرها .

ومن المعروف فإن السائح سيصرف ٥٠٪ من وقته في الفندق وسينظر إليه على أنه قاعدته الآمنة ومنزله البعيد عن بيته .

٣- **سيارات الأجرة** " التاكسي " : يجب أن تكون مرخصة ومؤمناً عليها وذلك لحماية السياح .

٤- **الإدلاء السياحيون** " المرشد السياحي " :

الدليل أو المرشد السياحي Tourism Directory يرافق غالباً المجموعات السياحية مهمته تقديم المعلومات Information عن المعالم السياحية المقصودة والفنادق، ولتلك الرحلات مزايا خاصة هي أن الدليل هو ابن المنطقة ولديه الأجوبة عن كل ما يهم الزوار عن الموقع والبلد بشكل عام، كما أنه يتولى المساعدة والرعاية للزوار أثناء الرحلة، ولهذا يجب أن تكون معلومات الدليل كاملة وشاملة لكل ما يتعلق بالموقع والبلد، ويتقن لغة الزوار الذين يرافقهم.

٥- **ضباط أمن الفنادق** : Officer Hotels

إن مراقبة جيدة وحقيقية للمعايير وكل مظاهر أمن الفندق تستند مباشرة على حسن توزيع ضباط الآمن أ و جودة الحراس .

ويمكننا القول بأن أفضل أمن في الحقيقة نحصل عليه يعتمد على قوة بشرية متحفزة ومؤهلة وجيدة التدريب، ولسوء الحظ فإن غالبية ضباط أمن الفنادق في العالم أجمع لا تجاري هذه المتطلبات الثلاثة، وهذا ليس لقلة توافر الأشخاص بل وفي المقام الأول لأن أشخاصاً غير مؤهلين قد جندوا للعمل، ولأن الأجور المعروضة منخفضة جداً، وينطبق على المجال الأمني القول التالي : " لو دفعت فولاً فستحصل على قرود ....."، ومن ثم ما هو العلاج ؟ كيف يمكن جذب أناس أفضل لأعمال أمن الفنادق ؟

إن المستوى المرتفع للرواتب سوف يجلب نوعية أفضل من الناس، وقطعاً لن ترتفع التكلفة الإجمالية للآمن ، لأن ضابط أمن مؤهل يساوي أكثر من واحد غير مؤهل .

يجب أن ينتقى المتقدمون لوظائف الأمن في الفنادق السياحية عن طريق الشرطة المحلية للتأكد من نقاء سجلاتهم. ويجب أن تدرس المعايير اللازمة لانتقاء ضباط الأمن جيداً وأن يؤخذ بعين الاعتبار ما يلي :

العمر: Old على المتقدم أن يكون ما بين ٢٠ – ٤٠ سنة من العمر

المظهر Manifestation: أن يكون ضباط الأمن حسن الهندام والأ يكون مترهلاً أكرش ..... يزيد عن ١٥٠ كغ.

الخبرة Expirers: يجب على المتقدم أن يكون قد خدم في الجيش أو الشرطة لمدة /٣/ سنوات على الأقل وسرح بكل كرامة .

اللغات Languages: على ضباط الأمن في أي فندق وبالذات الفنادق السياحية أن يكون مؤهلاً للتعامل مع النزلاء، ولذا فمن المهم أن يكون قادراً على التحدث ببعض العبارات من لغة غالبية جنسية السياح النزلاء .

٦- **مسؤوليات ضباط الأمن** : RESPONSIBILITY

١- العمل على مقاومة السرقة والحرائق.
٢- المراقبة التامة خاصة أبواب الفندق أثناء الليل، وأبواب العمال.
٣- تفتيش العاملين أثناء خروجهم من الفندق.
٤- التأكد من إغلاق الأماكن بعد الانتهاء من العمل.
٥- تفتيش المخلفات عندما تخرج من الفندق
٦- تسليم الأشياء التي فقدها الضيف.
٧- المرور باستمرار.
٨- معرفة الغرف التي يوجد فيها شخص واحد أو أسرة.
٩- كيفية التعامل مع الضيوف مثيري المشاكل وكذلك الذين يتناولون المشروبات الكحولية لدرجة عدم الاتزان.
١٠- توفير الهدوء لضيوف الفندق.

٧- **توعية العاملين** : Enlightenment Employer

أن تعي الإدارة أن الأمن الجيد ليس فقط من عمل إدارة الأمن وضباطه بل أن الأمن الجيد يتم بفضل مجهود جماعي وبمشاركة كل فرد من

العاملين في الفندق، فالأمن مسؤولية كل فرد منهم أي يجب أن يكون هناك التعاون الكافي بين ضباط أمن الفندق وباقي الأفراد في الفندق.

٨- **توعية النزيل** : Enlightenment Quest

فإن حوادث الأمن التي يتعرض لها السياح النزلاء هي غالباً ما تنتج عن إهمالهم أو حماقتهم، فهم يتركون أشياء ثمينة كمجوهرات أو نقود مبعثرة في غرفهم مما يعزي العاملين في الفندق ويحض على السرقة، ومن الواضح بأننا لو استطعنا توعية عاملين الفندق فعلينا كذلك توعية النزيل. وهذا موضوع شائك لأنه حق النزيل الفندق أن يتوقع بأن الممتلكات التي يتركها في حجرته هي في مأمن، ولو بالغت الإدارة في رد فعلها فهي ستنجح في إضافة النزيل فقط .

ويجب أن تتم توعية نزيل الفندق بحصافة، وأفضل الطرق لتحقيقها هي توفير المعلومات الأمنية البديهية في حجرة النزيل. وفي العادة تكون على شكل نشرة مطبوعة أو كتب ينصح النزيل بأخذ الاحتياطيات الواجبة و ما يمكن للفندق عمله لتوفير الأمن له والكتيب يشمل على :

ـ تحذير النزلاء من تركهم نقوداً أو أشياء ثمينة في غرفهم وإعلامهم بتوافر صناديق إيداع مجانية.

ـ نصح النزلاء بتسليم مفاتيح غرفهم لمكتب الاستقبال كلما غادروا الفندق أي عدم أخذ المفاتيح عند خروجهم.

ـ تزويدهم بالنصيحة الأمنية الأساسية، وهي غلق غرفهم جيداً عندما يأوون إليها للنوم.

بالإضافة ذلك تقديم" عون هاتفي ". هذه الخدمة قليلة الكلفة ولكنها جليلة الفائدة، لأن النزيل سيطمئن لعلمه بأنه عند تعرضه لأي مأزق كان (مثلاً فقده لحافظة نقوده أو تعرضه لحادث سيارة) فهناك شخص ما في فندقه يستطيع مساعدته.

ونعتقد أنه من الأهمية بمكان أن تقوم حكومات الدول التي لديها صناعة سياحية ضخمة بوضع نشرة رسمية في غرفة كل نزيل تتبه السائح لبعض الموضوعات التي لم تذكرها له إدارة الفندق مطلقاً ونعني بهذا ، بأن على السائح أو النزيل أن يلم باختصار بالقانون المحلي وبالعقوبات التي توقع في حالات مثل :

- صرف النقود في السوق السوداء بدلاً من المصارف الرسمية ومكاتب الصرافة.
- شراء واستعمال المخدرات مثل الكوكايين أو الحشيش .
- القوانين المحلية الخاصة بالدعارة .
- شراء وتصوير الآثار أو اللوحات الفنية القديمة. وهذه الأمور يساهم في توعية السائح ويحقق تعاوناً مباشراً بين الفندق والسلطات الحكومية .

٩- **مراقبة المداخل :**

هناك القواعد الأساسية لمراقبة المنافذ في الفنادق:

١- خفض منافذ الدخول للفندق لأقل ما يمكن فعادة يكفي منفذان واحد للنزلاء والجمهور وواحد للعاملين.

٢- مراقبة منافذ ومصاعد الركاب واستعمالها ، وأسهل طريقة لتنفيذها هي وضع عامل لتشغيل المصعد بالرغم من كونه مكلفاً فهو ليس أفضل حل عملي، ولحل العملي هو منع الوصول إلى ممرات طوابق النزلاء بوضع باب في كل الطوابق على ردحات المصاعد مزود بقفل يمكن للنزيل فتحه بمفتاح حجرته.

٣- مراقبة المنافذ والمعابر بين الردحة ومناطق الفندق الخلفية حيث توجد مصاعد الخدم.

٤- مراقبة مداخل العاملين وساحة الاستلام للتأكد من أن العاملين في الفندق والزائرين المصرح لهم فقط هم الذين يدخلون إلى الفندق من الباب الخلفي.

٥- التأكد من الأبواب الخاصة بمخارج الحريق.

٦- مراقبة المفاتيح .

١٠- أهمية تأمين المنشأة الفندقية :

أ ـ التأمين من الناحية الاقتصادية :

إن تأمين المنشأة الفندقية يعني بالدرجة الأولى توفير عنصر الآمن والطمأنينة لدى نزلاء المنشأة، وذلك خلال فترة إقامتهم بها.

توفير عنصر الأمن يعد أحد العناصر الضرورية في تنشيط السياحة بصفة عامة، وبالتالي زيادة الدخل القومي، ومن هنا تظهر أهمية تأمين المنشاة الفندقية من الناحية الاقتصادية للدول، فنجد أن الدول التي لا تتوافر لديها عناصر الأمن، إما نتيجة للعوامل البشرية، كظروف سياحية خاصة بالدول أو نتيجة لعوامل طبيعية كالكوارث رغم توافر عناصر جذب السياح المختلفة، لذا نجد أن حركة التسويق السياحي في هذه الدولة تقل وتتجه إلى دولة أخرى تتوافر فيها عنصر الآمن للسياح.

ب ـ التأمين من الناحية السياسية :

المنشأة الفندقية تشمل كثير من الجنسيات والشخصيات الهامة ذات المكانة الخاصة، سواء في المجتمع الدولي أو المحلي، وتعقد بها المؤتمرات الدولية الهامة.

لهذا فإن هذه المنشآت تعتبر هدفاً للمنظمات الفندقية أو لبعض الدول المعادية، إما لاغتيال إحدى الشخصيات الهامة أو لتخريب المنشأة ذاتها، أو لإشعار السياح بعدم توافر الأمن، وبالتالي يؤثر ذلك على النشاط السياسي، مما له الأثر على الرأي العام العالمي، حيث يتم نقل ما يحدث من أحداث سياسية إلى أكبر من دولة عن طريق سفراء لهذه الدول الممثلين من جنسيات مختلفة والذين حضروا من أجل السياحة.

المبحث الثالث
الأخطار في المنشآت الفندقية

وتنقسم الأخطار التي تتعرض لها المنشآت الفندقية إلى :

١- الأخطار غير المتعمدة (الأخطار الطبيعية) .

٢- الأخطار المتعمدة.

أولاً: الأخطار غير المتعمدة " الأخطار الطبيعية ":

الأخطار الطبيعية التي تتعرض لها المنشأة الفندقية هي التي تحدث بفعل الطبيعة ، ولا دخل لإرادة البشر بها. مثل الزلزال والبراكين والفيضانات الرملية والثلجية. ولمواجهة حدوث الأخطار الطبيعية غير المتعمدة ، يجب أن توضع هذه الأخطار في الاعتبار عند إنشاء المنشأة الفندقية، كما يجب أن تتخذ لها الإجراءات التي تكفل حماية المنشأة الفندقية ومن أمثلة ذلك :

* **تخطيط الموقع :**

إن اختيار موقع المنشأة الفندقية يتضمن الاعتبارات الضرورية التالية :

تجنب تأثير البيئة الطبيعية على المشروع وبالعكس: ويظهر ذلك في الأمكنة الخطرة مثل البناء على أرض هشة عندما يتوضع المبنى على حافة وادٍ، أو على تلة أرضها غير مستقرة أو رخوة، أو أن البناء قريب من شاطئ البحر فغالباً ما يشكل ذلك خطراً ويكون أكثر تعرضاً لتأثير الأمواج العالية التي ستؤثر على التربة ومتانة الأرض ومناطق البراكين والأرض المعرضة لزلازل يمكن أن تسبب الضرر للأبنية، ولذلك فإنه من الأفضل النظر ملياً في إشادة الأبنية في تلك المواقع، وأن تراعي خصائصها وحساسيتها في نوع المنشآت ومواصفاتها في العملية التخطيطية.

*** التصميم الهندسي للأبنية :**

يجب أن تؤمن قواعد تصميم الأبنية الحد الأدنى من شروط السلامة مثل مخارج الحريق ومراعاة الظاهرة الطبيعية المحتملة مثل الزلازل والرياح العاتية، وإذا لم يكن للمنطقة معايير معتمدة فيمكن الاستعانة بالمعايير الدولية الموجودة، مثل مستوى جودة المياه المعتمدة من قبل منظمة الصحة العالمية، كما يجب أن يتوافق التصميم المعماري الهندسي مع البيئة واستخدام تكنولوجيا بيئية ، وكأمثلة، استخدام الطاقة الشمسية لتسخين الماء في الفنادق، واستخدام المواد العازلة للحرارة والبرودة في استخدامات المناسبة لتوفير الطاقة، ولتخفيض استخدام النور والمياه وبأدوات تتوقف آلياً عند عدم الاستخدام، وذلك إضافة إلى مواضيع معالجة الصرف الصحي والتخلص من فضلات الطعام وترحيل النفايات.

إلى جانب ما سبق يجب أن تستخدم وسائل مناسبة لإرشاد السياح حول كيفية استعمال تلك التسهيلات ، سواء بلوحات إرشادية عامة أو بأوراق ملاحظات في الغرف وبذلك يساعد السائح لإدارة في تنفيذ الأنظمة والتعليمات وتحقيق أهداف منها.

ثانياً – الأخطار المتعمدة (الأخطار البشرية) :

وهي الأخطار التي تحدث للمنشأة نتيجة تدخل إرادة الجانب البشري، وينتج عنها تهديد لأمن وسلامة المنشأة والأفراد.

أولاً ـ الحريق : Incendiarism

الحريق وقد يكون عمداً وقد يكون غير عمدي عن طريق الإهمال وخلافه.

أ ـ الحريق العمد له دوافع عدة منها :

١- الكسب المادي (كالحصول على قيمة التأمين).

٢- إشباع روح الشر في الشخص، أو لتحقيق هدف شخص أو تعزيز رأي ما. ويدخل تحت هذا النوع الاضطرابات وغضب العمال والكراهية والانتقام والحقد والغيرة.

3- التخريب : الحريق العمد من أكثر طرق التخريب شيوعاً.

4- هوس الحرائق : وأغلب المصابين بهوس الحريق من المنحرفين جنسياً، فهم يستمدون من إشعال الحريق نفسها المتعة الحسية التي يستمدونها من العمل الجنسي .

٥ – إخفاء أفعال إجرامية أخرى : ولتجنب حدوث الحرائق بالمنشأة الفندقية لابد للمسؤولين بالمنشأة من :

١- وضع خطة لمكافحة الحريق مسبقاً .

٢- تدريب العاملين بالمنشأة عليها .

٣- إجراء التجارب على حرائق مفتعلة وتقويم أداء عمال الإطفاء بالمنشأة حتى يمكن تلافي الأخطار .

٤- كذلك إجراء تجارب وفحوص بصفة دورية ومنتظمة للأجهزة المستخدمة في الإطفاء.

كما أنه يلزم إعداد خطة إخلاء للفندق تعد مسبقاً حتى يمكن استخدامها وقت الحريق ...... ويجب مراعاة العوامل الآتية في خطة الإخلاء.

- **ماذا تتضمن خطة إخلاء الحرائق ؟**

١- أن يكون في جميع غرف النزلاء الإرشادات الكافية الواجب إتباعها عند حدوث حريق، مزودة برسم كروكي يوضع مكان الغرفة ومسالك الهروب بالفندق.

٢- أن يعلم جميع العاملين بالفندق مكان أبواب الطوارىء وأقرب باب هروب بجوار المكان الموجود فيه لحظة الخطر.

٣- أن تكون هناك تعليمات مسبقة للنزلاء والعاملين بأسلوب إعلان خطة الإخلاء، والوسائل التبادلية لها، كإذاعة عن طريق الإذاعة الداخلية بالغرف أو جرس إنذار أو عن طريق تشغيل شريط مسجل بلغات مختلفة يذاع بجميع غرف الفندق بالإجراءات الواجب إتباعها.

٤- أن تكون التوجيهات واضحة ومختصرة حتى يمكن للجميع استيعابها.

٥- تحديد واجبات كل قسم من أقسام الفندق إزاء تنفيذ الخطة.

ثانياً : السرقة Thief:

وهي جريمة شائعة الحدوث في المنشآت الفندقية، ومن أكثر الجرائم التي ترتكب، وجريمة السرقة هي:

إما أن تكون على الأموال ، أو ممتلكات الفندق ،أو التي يتعرض لها السائح في متعلقا ته وأمواله.

ومرتكب هذه الجريمة إما أن يكون أحد العاملين بالمنشأة الفندقية أو الخارج.

ثالثاً– التخريب Destruction:

وهو الفعل الذي يعرقل أو يمنع المنشأة من أداء أعمالها وهناك عدة وسائل للتخريب :

أ- **التخريب الميكانيكي** : Mechanical Destruction

يحدث بواسطة إضافة مادة غريبة إلى السوائل التي توضع في الآلات، مما يؤدي إلى تلف الآلات وبالتالي يتحتم إيقافها لإصلاح العطل، وقد يحدث أيضاً بواسطة تكسد أجزاء من الماكينة.

وقد يحدث التخريب بطريق سلبي كأن يمنع العامل السؤال عن أداء واجبه بالإبلاغ عن العطل في حينه.

ب ـ التخريب باستعمال المفرقعات :

يلجأ المخرب إلى استعمال المفرقعات للتخريب لإصابة المنشاة الفندقية بأضرار يستحيل إصلاحها بقصد تعطيلها.

ج ـ التخريب بالحريق :

وهو أكثر الطرق التي يلجأ إليها المخربون نظراً لسهولة إشعاله ولصعوبة ضبط الفاعل فيه، كما أنه يأتي على جميع الأدلة التي يحتمل أن ترشد عن الفاعل .

د- التخريب المعنوي :

والقصد به التأثير الضار على معنويات العاملين بالمنشاة الفندقية للتأثير على قدرتهم أو دفعهم لارتكاب جريمة التخريب.

وأهم وسائل التخريب المعنوي ما يلي:

- نشر السخط واليأس بين العاملين.
- إثارة الخلافات وتحريك العداءات بين فئات العاملين.
- إطلاق الإشاعات الهدامة.

حث العاملين على التقدم بطالب تبدو في ظاهرة كمطالب مشروعة لهم وهي في الحقيقة تخفي وراءها دافعاً آخر مثل المطالبة برفع الأجور أو تحديد ساعات العمل.

رابعاً – المنظمات الإرهابية والنشاط المعادي :

من مصادر الخطر الهامة التي تتعرض لها المنشآت السياحية وله أهمية خاصة لدى أجهزة الأمن، سواء من ناحية الأمن السياسي أو الأمن الجنائي، وتلقي اهتماماً بالغ الخطورة من جميع أجهزة الدولة المعنية وذلك لانتشار الإرهاب الدولي على مستوى العالم وكثرة المنظمات الإرهابية.

❖ المنظمات الإرهابية هي مجموعة من الأفراد تنهج إيديولوجية واستراتيجية واحدة، والعنصر الغالب هو العنف ......ويتمثل أسلوب العمل لتلك الأنشطة سواء كانت من المنظمات الإرهابية أو النشاط المعادي فيما يلي :

أ- الأسلوب المباشر : Direct Style

وذلك عن طريق تنفيذ المهام من اغتيال وخطف وحجز الرهائن، وتكون المنشاة الفندقية مكاناً مناسباً لارتكاب مثل هذه الأعمال حيث تترد عليها الشخصيات الهامة والعامة سواء كانت بالإقامة أو الزيارة أو حضور مؤتمرات أو حفلات .

ويتم ذلك بالطرق التالية :

1- التسلل إلى أماكن إقامة الشخصيات الهامة داخل الفندق:

- عن طريق وضع عبوات متفجرة في أماكن الزيارة أو الإقامة.

- عن طريق تسمم الأطعمة التي قد تتناولها الشخصيات الهامة أو تسمم الأطعمة بالنسبة لجميع نزلاء الفندق.

٢- الاختطاف أثناء الزيارات، وذلك للتأثير على الضحية وعلى الدولة لتلبية طلباتهم.

ب- الأسلوب غير المباشر : Indirect Style

ويتمثل هذا الأسلوب في الطرق غير المباشرة مثل تجنيد بعض العاملين بالمنشاة الفندقية لجمع المعلومات.

❖- عن طريق التحريض وذلك بتحريض أقسام معينة داخل المنشأة الفندقية على الإضراب مما يعرض سمعة البلاد للخطر.

❖- عن طريق جمع معلومات خاصة عن النزلاء سواء القيام بأعمال التطوير والتسجيل للنزلاء من الشخصيات الهامة أثناء إقامتهم بتلك الأماكن لاتخاذ ذلك وسيلة ضغط على تلك الشخصيات أو نشرها مما يؤدي إلى الإساءة لسمعتهم وفقد الثقة فيهم.

❖- وضع صور للفنادق الهامة تحفظ في الجهات المعنية للاستعانة بها وتقديمها لمجموعات مكافحة الإرهاب.

إلحاق التدمير أو التخريب بالمباني الفندقية والمنتجعات السياحية أو تعريضها لهذا الأمر:

وهي التي تعد الركيزة الرئيسية في استقطاب الوفود السياحية والاستجابة لرغباتها[1]. ومثال ذلك ما حدث من جراء القيام ببعض العمليات الإرهابية والتي منها ما يلي :

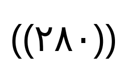
عملية فندق أوروبا بجمهورية مصر العربية، والتي وقعت بتاريخ ١٨ / ٤ / ١٩٩٦ وأدت إلى مقتل ١٨ سائحاً يونانياً وإصابة آخرين ، وحدوث تدمير ببعض أرجاء الفندق من جراء الحدائق التي اشتعلت به نتيجة للأفعال الإرهابية.

ما أدت إليه الأعمال الإرهابية والتي وقعت مساء الخميس٧ / ١٠ / ٢٠٠٤ الساعة ١٠م ، من تدمير لبعض الأجزاء من فندق طابا المصري على أثر الانفجار الهائل الذي وقع به وأيضاً الخسائر المادية التي لحقت بمنتجعين سياحيين آخرين بمنطقة سيناء الأول بمنطقة رأس شيطاني، والثاني بمخيم طبرانية بمنطقة نويبع ، وذلك نتيجة استخدام مجموعة من السيارات المفخخة ، وقد أدت هذه الأعمال أيضاً إلى وقوع عدد كبير من القتلى والجرحى[2].

---

1 - الخليج الاقتصادي ، العدد ٩٤٢٢ ، الأحد ٦ / ٣ / ٢٠٠٥ ، ص١٠ .

2- WWW. Alrigadh . Com . sa / contents .



المبحث الرابع

المشاكل التي تواجه السائح بالمنشأة الفندقية وأثرها على النشاط السياحي

تواجه السائح بعض المشاكل داخل المنشأة الفندقية وهذه المشاكل:

1- **جرائم المال :** Money Crime

أ ـ السرقة : من الجرائم الشائعة التي قد يتعرض لها السائح بالمنشأة الفندقية هي السرقة سواء كانت نقوده أو متعلقاته أو جزء منها ، وقد يكون للسائح دور في وقوع هذه الجريمة ، وذلك بالإهمال في المحافظة على أمتعته أو ترك نقوده بالحجرة التي يقيم بها دون تسليمها لخزينة الفندق، أو أن يترك سهواً حقيبته بأحد المطاعم ويغادره إلى مكان آخر.

ب ـ الاحتيال " النصب" Trickery

فهو قليل الدراية بما هو حوله، مما يدفعه إلى الثقة في كل من حوله إذا أبدى له ذلك.

2- **جرائم الاعتداء على الأشخاص**: Aggression Crime On Personals

أ – القتل .

ب- جرائم الاعتداء على العرض .

١- الاغتصاب .

٢- هتك العرض .

وهي من الجرائم الشائعة الحدوث وذلك نتيجة اختلاف العادات والتقاليد بين السياح وبين أبناء الوطن، ووجود فكرة خاطئة عن الفتيات الأجنبيات لدى الشباب وهي اشتياقهن وازدياد الشهوة الجنسية لديهن بالإضافة إلى مواصفات الزي الذي يقمنّ بارتدائه والمواصفات الشكلية لهن.

المبحث الخامس

وسائل تأمين المنشأة الفندقية

MEANS SECURITY HOTELS

إن أمن الفندق وحمايته لم يعد مسألة تقتصر مسؤوليتها على ضباط أمن الفندق أو ضبط شرطة السياحة بل امتدت مسؤوليتها إلى رجال الادراة بالفندق بمختلف مستوياتهم.

ونود أن نبرز هنا أن الإنسان الذكي المزود بالتدريب والإعداد الكاملين للقيام بواجبة هو الأداة المثلى لتوفير الحماية اللازمة.

أولاً كيفية تأمين الفنادق :

١- تأمين الفنادق في حالة مواجهة الكوارث الطبيعية:

نظراً لخطورة ما تكلفه إزالة كارثة يستلزم الأمر وضع خطط لمواجهة الكوارث تركز على الآتي :

❖ التخطيط لحساب الأضرار وإحصاء الخسائر التي تمثل أثر الكوارث الطبيعية على خسارة المنشأة الفندقية التي تحقق عائداً وفيراً للاقتصاد القومي.

❖ تخصيص جزء من ميزانية المنشأة الفندقية لمواجهة الكوارث وإجراء الدراسات لمحاولة منع الأخطار والسيطرة عليها عند وقوعها.

❖ التخطيط وقت إنشاء المنشأة الفندقية لاتخاذ الإجراءات الوقائية كافة لتفادي الظواهر الطبيعية المدمرة أو التخفيف من أثرها إذا حدثت.

❖ تدريب العاملين بالفندق لمواجهة موقف الكارثة ونوعية العاملين بالمنشأة من الوقاية الفردية والمشاركة في الوقاية الجماعية وكذلك تحسين الوسائل الفنية المستخدمة.

2- **تأمين المنشاة الفندقية من الداخل:**

وتقسم إلى قسمين :

أ - التأمين من الأشخاص سواء من العاملين بالمنشأة وخارجها.

ب ـ التأمين على دخول أسلحة ومتفجرات.

لكي يتم تأمين المنشأة السياحية (الفنادق) من الداخل يجب أن يراعى عند وضع خطة التأمين النقاط التالية : " القواعد الأساسية لعملية التأمين ":

١- **التنبؤ بالأخطار المحتملة ومصادرها ونوقع حدوثها:**

أ ـ يجب توافر معلومات كافية عن جمع العاملين بالمنشأة الفندقية وميولهم السياسية والعقائدية وظروفهم المادية والاجتماعية التي تؤثر في احتمال التأثير عليهم، وكذلك التأكد من الحالة النفسية للعاملين لاحتمال أن يكون أحدهم مريضاً بقواه العقلية.

ب ـ يجب أن يكون أفراد الأمن مدربين تدريباً كافياً على خطة تأمين المنشأة وسرعة التصرف وقت حدوث هجوم أو أي حادث مفاجىء.

جـ ـ إدخال الأجهزة المساعدة الحديثة التي تكشف عن حدوث حريق مثلاً في غرفة الفندق في بداية حدوثه، وكذلك أجهزة الإنذار وأجهزة المفرقعات ويجب أن يكون موقعها معلوماً لدى رجال أمن الفندق.

٢- **تحديد الأهداف المراد تحقيقها وهي حماية المنشأة الفندقية من :**

يجب تحديد الأماكن الهامة والحيوية داخل الفندق، والمحتمل القيام بأعمال تخريب أو سرقة بها مثل دورات المياه حيث يحتمل وضع متفجرات وكذلك أسفل المصعد والمطبخ الخاص بالفندق وغرفة خزينة الفندق، وأماكن إقامة الشخصيات الهامة ، وكذلك المنطقة الواقعة في مدخل الفندق (البهو) فهي منطقة مستهدفة لعمليات التخريب والاغتيال.

٣- العمل على تقليل الأضرار الناتجة عن عمليات التخريب في حالة حدوثها :

أ ـ يجب أن يكون هناك خطط جاهزة للتنفيذ الفوري وقت حدوث عمليات التخريب يقوم بها أفراد الأمن المكلفين على أساس أن يعرف كل فرد واجبه.

ب ـ كما يجب أن يكون للمنشأة الفندقية سلم إضافي (سلم طوارىء).

يستخدم لإخلاء النزلاء فوراً من المبنى ويكون هناك طريق سهل للخروج من المنشأة ووصول الإسعاف وأجهزة الإطفاء بسرعة.

٤ - تقويم الخطط السابقة وتحديد الثغرات والعمل على تلافي الأخطار السابقة :

أ- يجب تعديل الخطط وتغيير أماكن الحراسة بالداخل وكذلك الأجهزة المساعدة لاحتمال أن يكون الشخص المخرب على دراية بإبطال مفعول هذه الأجهزة .

ب ـ يجب أن تكون خطط التأمين غير تقليدية بتقليل عدد الأشخاص ، وزيادة عدد الأجهزة المساعدة .

ج ـ يجب أنم تعمل أجهزة المراقبة للحراسة بصفة مستمرة، كما يجب الاستعانة بأجهزة المراقبة (كاميرات تلفزيونية) التي تركب بالممرات والمداخل بحيث تسهل رؤية الممر بالكامل على شاشات المراقبة وهي بحجرة الأمن الرئيسية .

٥- وضع خطة مرنة للتغير والتبديل طبقاً للموقف والمعلومات وتغيير الظروف :

وذلك عن طريق القيام بعمل تجربة مفاجئة يتم فبها اختيار الأفراد لتنفيذ هذه الخطة ونجاحها.

٦- **يجب أن تكون خطة التأمين واضحة وسرية :**

واضحة: لكل شخص يعمل في مجال أمن المنشأة الفندقية وتحديد دور كل فرد من أفراد الأمن للقيام بعمله على وجه كامل في حالة تنفيذ الخطة.

سرية : ويتطلب ذلك عدم إطلاع أحد من غير العاملين في الأمن عليها سواء من العاملين بالمنشأة أو من خارجها وذلك لعدم اكتشاف أية ثغرات.

7- **وضع إجراءات أمنية متعددة (حلقات أمن):**

ـ ضرورة توافر حلقات الأمن من داخل المنشأة وفي جميع الأدوار ويربط ذلك بغرفة العمليات الخاصة بالمنشأة مثل وضع الإضاءة الكافية على مدخل المنشأة وكذلك الأجهزة المساعدة مثل اكتشاف المتفجرات والأسلحة.

ـ ويجب أن تكون الحلقة الثانية هي مرور الحراس مروراً دورياً على أماكن المنشأة من الداخل وكذلك الاستعانة بالكاميرات التلفزيونية التي تسهل عمليات التخريب أو وجود أشخاص غير مصرح لهم بالتواجد في هذه الأماكن، وكذلك تركيب أجهزة الإنذار التي تعمل الكترونياً بمجرد إحساسها بحركة غير عادية في أماكن معينة.

وكذلك يجب التحكم في الدخول والخروج من الفندق، وذلك بمراقبة الأشخاص المترددين على الفندق والتأكد من شخصية الأشخاص المشتبه فيهم وما يحملونه معهم من حقائب ولفائف، وإحكام الرقابة على دخول وخروج المركبات المختلفة والتحقق من حمولتها ومنع الزائرين من التواجد في الأماكن المصرح لهم فيها.

ـ كما يجب عدم السماح بدخول السيارات الخاصة بجوار مبنى الفنادق ، وكذلك عدم السماح بانتظار السيارات في هذا المكان وتخصيص مكان لانتظار السيارات الخاصة خارج حدود المبنى .

3- تأمين المنشأة الفندقية من الخارج :

يتم بوضع أفراد أمن في نقاط أمنية محددة حول مبنى الفندق لتوفير الأمن الخارجي للفندق، كما يراعي أيضاً تأمين أماكن وقوف السيارات الخاصة بنزلاء رواد الفندق والعاملين فيه ملاحظة وجود شرطي أمام المدخل الرئيسي للفندق مهمته أخذ أرقام السيارات التي تحضر النزلاء والمترددين مع أخذ اسم النزيل، هذا يساعد كثيراً في اكتشاف كثير من الحوادث أو الجرائم التي تقع على السياح من سائقي السيارات خاصة سيارات الأجرة .

- العمل على منع الأشخاص غير المرغوب من الدخول إلى الفندق وتعتبر هذه النقطة هي حجر الزاوية في أمن المنشأة ، ولذا يلزم لتأمين المنشأة السياحية من الخارج تعين الحراسة الدائمة مع توفير الإضاءة الكافية لمشاهدة المترددين على بعد قبل الوصول إلى المنشأة نفسها ، ويجب أن يكون لدى فرد الحراسة أداة اتصال إما بواسطة التلفاز الداخلي المتصل بمكتب الأمن أو عن طريق جهاز بديل مثل اللاسلكي .

- أن تأمين الفندق من الخارج ورصد الحركة في منطقة الأمن يتطلب مراقبة الإطار الخارجي للمبنى .

- ويجب أن يكون الحارس على الأبواب على دراية كاملة بنوعية المترددين على الفندق ولديه قوة الملاحظة وتكون لديه لياقة بدنية عالية للظروف غير المتوافقة .

- يجب أن يكون هناك حارس آخر لديه الأجهزة الخاصة باكتشاف وجود المواد المتفجرة أو الأسلحة حتى يتفرغ الحارس الآخر لفحص بطاقات الأشخاص المصرح لهم بالدخول كذلك فحص الأمتعة المشكوك فيها .

- كما يجب أن يكون الحارس أو البواب على دراية باستخدام الأجهزة المساعدة مثل العدسات والشاشات التلفازية وأجهزة كشف

المفرقعات، وكذلك يجب أن يكون مدرباً على استخدام الأسلحة ولديه كفاءة شخصية عالية ومقدرة ودرجة معينة من الذكاء.

- كما يجب أن يكون حارس الأمن على دراية تامة بجغرافية المنشأة السياحية.

ثانياً- الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية:

وقد انتشر استخدام هذه الأجهزة في الدول المتقدمة وأصبحت تفي بغالبية احتياجات الحماية، ومن ميزات هذه الأجهزة هي:

- أنها أشد يقظة من الأفراد ولا يصيبها الملل والتعب .
- تساعد على توفير عدد من الحراس .
- تساعد الحراس على أداء مهامهم كما أنها تستطيع القيام بأعمال لا يستطيعون القيام بها .

❖ الأجهزة المستخدمة في تأمين المنشأة الفندقية :وأهم هذه الأجهزة هي :

أجهزة المراقبة اللاسلكية:

وذلك عن طريق أجهزة لاسكية تتيح فرض رقابة فعالة على رجال الأمن بالفندق عن طريق متابعة تحركاتهم في أثناء عملهم،وكما تتيح لهم الاتصال لطلب المعونة عند الطوارئ وتمتاز هذه الأجهزة بأنه يتعذر تعطيلها إذ يرتب على العبث فيها إرسال إشارة إنذار.

أجهزة المراقبة التلفزيونية (ميكروفونات):

وهي عبارة عن "ميكروفونات" حساسة متصلة بأجهزة إرسال تكشف عن وجود المسالك والأماكن الهامة بالفندق لمراقبة الدخول وما يجري في هذه الأماكن،والتأكيد من قيام رجال الأمن بواجباتهم،وتتصل هذه الأجهزة بغرفة المراقبة المحلية عن طريق دوائر تلفزيونية.

أجهزة تضخيم الصوت (ميكروفونات):

وهي عبارة عن"ميكروفونات" حساسة متصلة بأجهزة إرسال تكشف عن وجود أي صوت مهما كان ضعيفاً، وتركب في الأماكن غير مطروقة بالفندق كغرف الخزائن والوثائق والمستندات، وهي تتصل بغرفة المراقبة بالفندق وتعمل بصفة خاصة في غير أوقات العمل بهذه الأماكن .

أجهزة فحص الطرود والكشف عن المفرقعات والأسلحة :

وذلك عن طريق الأشعة مثل أشعة " اكس":

وتعتمد هذه الأجهزة على نظريتين أساسيتين:

الأولى: إن كل سلاح مصنوع من المعدن وإن كان عبوة مفرقعة تحتوي على مفجر معدني، وبذلك يمكن لجهاز اكتشاف المعادن الانذار بجودها فيه أو مع الأفراد الذين يخفونها، ولا تعطي هذه الطريقة نتيجة حاسمة حيث أنه غالباً ما تجود قطع معدنية في مكان البحث ينبئ الجهاز عن وجودها دون أن يكون لذلك علاقة بوجود أسلحة أو مفرقعات.

أما النظرية الثانية: إن الأشعة قادرة على اختراق محتويات الأجسام المغلقة وبيان المواد الغريبة غير المتجانسة الموجودة بداخلها وعن طريق هذه الأشعة يمكن التعرف على محتويات الأشياء المغلقة أو التي يخفيهاالأفراد، كما أن نتيجة الفحص تظهر على شاشات تلفزيونية مما يقلل إلى أقصى حد خطر تعرض القائمين بالعمل لأخطار الانفجار أولأضرار التعرض للأشعة مثل أشعة "اكس" .

أجهزة الإنذار لحماية المنشأة من السرقات :

مثل جهاز إنذار يصدر موجات صوتية يستخدم للكشف عن اللصوص عند دخولهم المبنى:

من هذه الأجهزة جهاز انذار يصدر موجات صوتية يستخدم للكشف عن اللصوص عند دخولهم المبنى، وتعتمد فكرة تشغيليه على إصدار موجات صوتية عالية التردد بحيث إذا قطعت بمرور شخص تعطي انذاراً صوتياً وتعمل بالبطارية والكهرباء.

أجهزة الإنذار التلقائي عن الحريق :

ومن أهم هذه المعدات التي تسمى بالرؤوس الكاشفة الأنواع التالية :

١- رؤوس مكتشفة للدخان:

ويمكن تركيبها على الأسقف للقاعات أو الحجرات المراد حمايتها وتتصل جميعاً باللوحات المراقبة لإعطاء الإنذار بالحريق ومكانه .

٢- رؤوس مكتشفة للارتفاع في درجة الحرارة المحيطة:

الأساس العلمي لهذا الرأس يعتمد أساساً على وجود صفحتين من المعدن تتأثر بارتفاع درجة الحرارة المحيطة ليقفلا دائرة كهربائية.

ويمكن التحكم في درجة الحرارة التي تبدأ عندها حساسية الرأس بحيث لا تعطي إنذاراً كاذباً ،بحيث إذا فقدتها درجة الحرارة المحيطة بدأهمل الدائرة الكهربائية موصلة الاشارة الكهربائية إلى لوحة المراقبة، معطية الانذار بوجود الحريق في مكان محدد.

٣- رؤوس مكتشفة للأشعة تحت الحمراء:

وتعتمد هذه الأجهزة على الأساس العلمي الذي يقر بأن أي لهب يعتمد مصدراً للأشعة تحت الحمراء وتبدأمهمة هذه الأجهزة في التقاط الأشعة

الصادرة من ذلك اللهب،ثم ايفاد مكوناتها الالكترونية التي تبدأ بإرسال إشارة كهربائية إلى لوحة الانذار.

٤- **رؤوس مكتشفة للأشعة فوق البنفسجية:**

ويعتمد الأساس العلمي بهذه الأجهزة على حساسيتها لجزء من الأشعة فوق البنفسجية وتكون حساسيته للهب المرئي فقط.

*** أهمية الأمن الصناعي لتأمين المنشأة الفندقية :**

إن قسم الأمن الصناعي يقوم بعمل الاحتياطيات اللازمة للوقاية من الحرائق وذلك باختيار عدد من العاملين في الفندق وتدريبهم على كيفية استعمال الأجهزة الخاصة بالحرائق وعند إنشاء إي فندق يراعي المخارج الخاصة بالخروج منها في حالة الحرائق وكذلك أجهزة الحرائق بأنواعها ووجود جهاز الإنذار وأنبوبة أوكسجين للمساعدة في الاختناق وأيضاً وجود وسائل للإضاءة مثل البطاريات وخلافة احتياطية.

والأمن الصناعي في الفندق يدرب العاملين بكيفية التصدي للحرائق وأول شيء يفكر فيه التأكد من سلامة الضيوف وذلك بأنهم يبتعدون عن مكان الحريق مع التأكد من انقطاع الكهرباء مع تشغيل جهاز الطوارئ " إنذار الحريق".



المبحث السادس
الجهود المبذولة في مكافحة جرائم السياحة

الجهود الدولية: لقد قامت الدول بالتعاون فيما بينها من خلال عدة منظمات لإيجاد أجواء آمنة في جميع أنحاء العالم تعمل على جذب السياح ، وصاحب ذلك الاهتمام بالمناطق السياحية وتزويدها بالمرافق والمنشآت اللازمة التي تصلح مأوى للسياح ، وترغّبهم في زيارة تلك الأماكن(الفنادق).

وحيث إن الفنادق هي أول وأكبر المستفيد من السياح فقد شهد العالم تأسيس الاتحاد الدولي للفندقيين عام ١٨٦٩ م ، ثم أنشئت الرابطة الدولية للجمعيات السياحية عام ١٨٩٨ م ، وتحولت عام ١٩١٩ م إلى : " الحلف الدولي للسياحة " .

ثم أنشئ الاتحاد الدولي للهيئات السياحية الرسمية ، وبعد إنشاء عصبة الأمم في ١٩٢٤ م ثم الأمم المتحدة فقد أصبح الأمن أهم أولوياتها وتم إنشاء مجلس الأمن الدولي المعني بحفظ الأمن والسلام الدوليين ، وله من الإجراءات والأنظمة ما يخول له فرض الأمن بالقوة إذا دعا الحال لذلك ، ومن المنظمات المعنية بالسياحة تحديداً لجنة النقل والمواصلات وهي المعنية بمسائل السفر والسياحة الدوليين .

ومن المنظمات الدولية التي تعنى بأمور السياحة منظمة الصحة العالمية ، وهي المسؤولة عن إعلان المناطق الموبوءة ببعض الأمراض ومنع السفر إليها أو القدوم منها ، وهي المسؤولة عن التحصينات ضد الأمراض المستوطنة مثل الجدري ، والتهاب السحايا " سارس " وغيرها ، وإلزام المسافرين بالتحصين بالرغم من أن الأمراض لا تعد جريمة ، إلا أنها تدخل في نطاق الأمن الشامل للمجتمع من الأمراض المعدية التي قد ينقلها بعض المسافرين ، ويدخل في

هـذه الأمـراض الحديثـة مثـل الإيـدز والـتي تلـزم بعـض الـدول القـادمين إليهـا بالحصول على شهادة صحية بخلوهم من هذا المرض .

ومن المنظمـات أيضاً منظمـة الطيران المدني الدوليـة ، ومـن أهـداف هـذه المنظمة تحديد المبادئ التي تقوم عليها الملاحة الدولية وعقدت الكثير من المؤتمرات بالتعاون مع شـركات الطيران لتأمين المطارات وتأمين الطائرات والركاب .

وتعمـل كـذلك الـشرطة الدوليـة " الأنتربـول " علـى مكافحـة الجريمـة بصفة عامة وملاحقة المجرمين وتسليمهم لدولهم لمحاكمتهم على الجرائم التي اقترفوها ، وربما يكون من أولئك السياح .

واهتمت منظمات مثل اليونسكو ، والأيكوم المجلس الأعلى للمتاحف والأيكووم المركـز الـدولي لدراسـة وصيانة وتـرميم الممتلكـات الثقافيـة ، والمجلـس الـدولي للـسياحة والـسفر بـأمن الممتلكـات الـسياحية والثقافيـة والحضارية على المستوى الدولي [١] .

الجهود الإقليمية :

جـرى الاتفـاق بـين جميـع الـدول علـى مبـدأ الـسيادة الإقليميـة في تطبيـق القـوانين علـى مـرتكبي الجـرائم داخـل الإقليم المعني دون تـدخل إلا بقـدر مـا يخدم العدالة ويحفظ حقوق الجميع (الجاني والمجني عليه والدولة) ، ويطبق هذا المبدأ على القوانين التي تعمل على مكافحة جرائم السياحة.

وحيث إن الجـرائم تقـع إمـا علـى المنـشآت الفندقيـة أو المواقـع الطبيعيـة أو العـاملين أو الـسياح أو الوسـائل الأمنيـة لحمايـة تلـك المواقـع والـسياح ، فإننـا

1- ينظر : مفهوم الأمن السياحي في الإسلام ، لعبد الحميد المجالي ، ص١٥ ، الأمن السياحي ، ص٣٨ .

سنتناول الجهود المبذولة لمكافحة الجريمة السياحية المحتملة الوقوع على أي من تلك العناصر.

الجهود المبذولة لتأمين المنشآت الفندقية ومحال الإقامة ووسائل النقل:

تعد الفنادق والشقق المفروشة والشاليهات والمخيمات من أهم المواقع التي يستهدفها النشاط الإجرامي وبخاصة النشاط الإرهابي حيث إنها أمكنة لتجمع السياح .

وتعنى الدول بوضع الإجراءات الكفيلة التي تمنع وقوع الجريمة السياحية في تلك المنشآت ، ومن أهم تلك الإجراءات للمكافحة ما يلي :

١- وضع التعليمات الواضحة بشأن التأكد من هويات الداخلين والخارجين من تلك المرافق والمنشآت .

٢- القيام بعمليات التفتيش اللازمة للحقائب والأمتعة المشتبه بها قبل نقلها إلى الداخل أو الخارج .

٣- توفير الكوادر البشرية المدربة من الشرطة وموظفي الفنادق لتشغيل أجهزة الإنذار عند حدوث الخطر.

٤- وضع خطط لتأمين المنشآت الفندقية من الداخل بنشر مجموعات أمنية، واختيار نقاط تمركز بما يمكنهم من السيطرة على الوضع في حالة توقع حدوث خطر أمني على المنشأة.

٥- التنسيق بين موظفي الفنادق وإدارات قوات الأمن العام في الدولة بالصورة التي تكفل الانسجام وتمنع التضارب في حالة حدوث الخطر الأمني.

٦- الاهتمام بالحراسات على الطرق المؤدية إلى تلك المنشآت ومواقف السيارات القريبة منها وتسيير الدوريات الراجلة والراكبة لمراقبة المناطق التي تحيط بتلك المنشآت.

٧- مواجهة حالات الاشتباه وفحصها واتخاذ الإجراءات الاحترازية الكافية بشأنها.

٨- وضع نقاط مراقبة حول المنشآت لعدد من سيارات الشرطة أو قوات الأمن الخاصة بتلك المنشآت على مدار الساعة قرب المنشأة.

٩- إحاطة المنشآت بحواجز إسمنتية أو أسوار خارجية تكون فاصلاً بينها وبين المحيط الخارجي .

١٠- مراعاة الأمن الهندسي لتلك المنشآت عند بنائها بما يجنبها الأخطار الطبيعية مثل الزلازل ، وتوفير وسائل الإطفاء ، وأجهزة الإنذار ، وسلالم الهرب ، وتحديد نقاط التجمع عند حدوث الأخطار الطبيعية أو الأمنية [1] .

الجهود المبذولة لتأمين السائح :

عادة ما يكون المستهدف هو السائح في عمليات السرقة والنصب والاحتيال والجرائم السياحية التي تهدف إلى الكسب المادي والحصول على أكبر قدر ممكن من النقود من السياح . وتقوم أجهزة الأمن والشرطة الخاصة بالسياح بكثير من الإجراءات الوقائية لحماية السائح من تلك الجرائم ، ومنها :

١- تأمين السائح بتكثيف الإجراءات الوقائية في أماكن الإقامة وفي المواقع الأثرية.

٢- وجود دوريات مستمرة حول تلك المناطق لتأمين السياح .

٣- نصح السياح بوضع الأشياء الثمينة والنقود ووثائق السفر لدى إدارة الفنادق ومحال الإقامة منعاً لسرقتها .

٤- نصح السياح بالسير في مجموعات وتجنب السير منفرداً .

1- يُنظر : الأمن السياحي ، مصدر سابق ، ص١٥٠ إلى ص١٥٣ .

٥- وضع كمائن من رجال الأمن ورجال الشرطة السياحية حول المواقع الأثرية وأماكن إقامة السياح لضبط معتادي الإجرام الذين يتواجدون في تلك المواقع .

٦- القيام بحملات التفتيش والضبط لحالات التسول والمعاكسات النسائية التي تقع في تلك المواقع .

٧- متابعة شكاوى السائحين والبت فيها ووضع السبل الكفيلة بمنع تكرارها وإزالة أسباب وجودها .

٨- اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة في ضوء المعلومات المتوفرة عن الأفواج السياحية مثل الديانة والجنسية والاتجاهات الفكرية منعاً للأخطار المتوقع تعرضهم لها ، وخاصة من الجماعات الإرهابية .

٩- الفحص على السياح وعلى العاملين في المرافق السياحية لحفظ الجميع من الأمراض المعدية أو القاتلة أو الوبائية .

١٠- وجود رقابة أمنية غير منظورة بالمواقع السياحية وأماكن الإقامة بهدف ضبط المشتبه بهم ومنع المضايقات التي قد يقابلها السياح .

ويتعرض السياح لبعض الجرائم السياحية من الشركات والمؤسسات المرتبطة بالنشاط السياحي ، وهذه الجرائم تعالجها الأنظمة واللوائح المنظمة لقيام وإنشاء تلك الشركات والفنادق ، ومن أهمها :

أ ـ سحب الترخيص عند ثبوت المخالفة لأحكام النظام.

ب ـ الإيقاف المؤقت لنشاط المنشاة.

ج - معاقبة الموظف الذي ارتكب الجرم بموجب النظام حسب حجم الجرم المرتكب وإلزام تلك الشركات والمؤسسات بتوفير وسائل النقل الآمن للسياح بين المواقع السياحية والمرافق التي يقيمون فيها .

د - تأمين المطارات ، والطائرات ووسائل النقل البري والبحري وتفتيشها

هـ - تعيين قوة بالزي المدني لمرافقة السياح في السيارات لمنع ركوب أي شخص غير مصرح له والتأكد من هويات الركاب .

و - التنسيق مع الجهات الأمنية وسلطات المرور لتحديد مسار الحافلات .

ز - التأكد من سلامة وضع السائقين والمرشدين والمرافقين للسياح .

ك - الطلب من السلطات الأمنية تسيير سيارات نجدة لمرافقة الأفواج السياحية .

ي - نشر الحراسات الأمنية لتأمين كافة المحطات التي تتوقف فيها الحافلات أو القطارات المقلة للسياح[1] .

هذه الإجراءات تقوم بها الدولة التي تستضيف السياح ، وتشرف عليها وزارات وإدارات مختلفة ومتعددة حسب نوعية الإشراف في كل دولة مثل وزارة السياحة أو وزارة الثقافة ، أو وزارة الإعلام وبالطبع بالتعاون مع الأجهزة الأمنية في وزارة الداخلية ومع الأجهزة القضائية في وزارة العدل .



1 - يُنظر : التعاون الدولي في مجال السياحة ، محمد التابعي محمود ، ص٢٤٦ إلى ص٢٥٢ . الأمن السياحي ، ص١٣٩ إلى ص١٤٢ .

الفصل الرابع

الإخلاء

EVACUATION

تعريف الإخلاء:

هو مغادرة المواقع وترك جميع الأعمال فور سماع الإشارة والخروج من أقرب مخرج طوارئ لمنطقة التجمع المحددة مسبقاً بهدوء مع عدم إثارة الفزع أو الركض أو تجاهل الإنذار أو محاولة إنقاذ الممتلكات وعدم الرجوع للفندق إلا بعد إعطاء إشارة زوال الخطر.

وعند حدوث أي خطر يجب التركيز على ثلاث نقاط رئيسية يأتي ترتيبها حسب أهميتها كالتالي[1]:

١- إنقاذ الأرواح بالدرجة الأولى سواء ضيوف أو موظفين.

٢- منع الإصابات.

٣- الحد من الخسائر المادية وتلف ممتلكات الفندق أو الضيوف أو الموظفين.

---

1 - خالد وليد السبول/ المرشد في الأمن والسلامة الفندقية/ ٢٠٠٤/ الوراق للنشر والتوزيع/ص ١٨٥ .../ وما بعد .

خطة إخلاء مقترحة :

يجب وضع خطة إخلاء مسبقة مصممة ومدروسة من قبل قسم الأمن والسلامة بالتعاون مع قسم الصيانة وتتضمن التالي:

- أسماء أعضاء اللجنة التخطيطية للفندق.

- أسماء أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء لكل يوم بالتفصيل ووظيفة كل واحد منهم.

- أجهزة السلامة والإنذار.

- كيفية التصرف عند سماع جرس الإنذار أو النداء بالإخلاء.

- إجراءات ما بعد انتهاء الخطر.

وستتاول شرحاً كاملاً ومفصلاً عن جميع عناصر خطة الإخلاء كالتالي:

أولاً : أسماء أعضاء اللجنة التخطيطية للفندق :

وهم أكبر مدراء موجودين بالفندق والذين يجب إبلاغهم فور حدوث المشكلة أينما كانوا:

١- المدير العام.

٢- مدير الفندق.

٣- مدير قسم الغرف.

٤- مدير قسم شؤون الموظفين.

٥- مدير الطعام والشراب.

٦- مدير قسم الصيانة.

٧- المدير المالي.

٨- مدير الأمن.

ثانياً : أسماء أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء :

يجب على قسم الأمن والسلامة إعداد نموذج يومي لأعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء حسب الأشخاص المناوبين والموجودين بالفندق وبالتالي فإن هذا النموذج يوزع على جميع أقسام الفندق بداية كل يوم جديد لتحديد مسؤوليات كل موظف ويعرف كل واحد منهم وظيفته إذا حدث أي طارئ وعدم تضارب الصلاحيات وإشعار الموظفين بالأمان والاستعداد.

مهام أعضاء فريق الإنقاذ أو الإخلاء :

١- المدير العام أو مدير الفندق أو من ينوب عنه:

يقصد بين ينوب عنه مثل المدير المناوب بالفترة المسائية والمدير الليلي بالليل ويجب على موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم الاتصال معهم لإبلاغهم بالحالة وضرورة تواجده في غرفة التحكم والسيطرة لاستقبال المستجدات وإعطاء التعليمات وتوجيه خطة العمل والإخلاء.

٢- مدير قسم الأمن :

يجب أيضاً الاتصال فوراً به للحضور والمساندة في اتخاذ القرارات وتوزيع المهام والمسؤوليات حسب الأولويات وطبيعة الحالة الموجودة.

٣- مشرفين قسم الأمن :

يجب تواجد مشرف الأمن المناوب في موقع الحادث ومسؤوليته بشكل مباشر على إخلاء الموقع والسيطرة عليه ومنع الحالة من الازدياد في السوء باستخدام وسائل الدفاع الأولية الموجودة بالمنطقة لحين وصول الدفاع المدني وفرق الإسعاف والشرطة.

٤- موظفين قسم الأمن الموجودين :

- بالنسبة للموجود بغرفة التحكم يجب أن يبقى مكانه ويتصل مع موظفين قسم الاتصالات أو المقسم بناء على الموافقة التي أخذها من المدير

ليقوم بطلب منه الاتصال مع جميع أعضاء اللجنة التخطيطية وإبلاغهم بالأمر وكل من له علاقة مثل:

أ ـ الدفاع المدني.

ب ـ الشرطة.

ج ـ أي جهة أخرى لها علاقة بالمشكلة مثل شركة الغاز إذا كان سبب الحريق من الغاز وهكذا.

وإعادة الاتصال بهم للتأكيد عليهم وإعطائهم تفاصيل الحالة بالضبط والموقع.

إذاعة الرسالة الخاصة بالإخلاء التي سبق توضيحها في الجزء الخاص بحالة الحريق.

ـ يجب تواجد موظفين الأمن الآخرين في مكان الحادث وتأمين الحماية وطريق الإخلاء للضيوف والموظفين الذين بالمكان والتأكد من مخارج الطوارئ أنها مفتوحة وخالية من أي عوائق.

ـ إخلاء أي أشياء ثمينة إذا كان ذلك آمن عليك.

ـ استخدام وسائل الدفاع الأولية التي تم تدريبهم عليها لمحاولة منع الحالة من الازدياد في السوء.

ـ البقاء على تواصل مع غرفة التحكم لإبلاغهم بالمستجدات وأخذ الأوامر.

ـ إخلاء الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة أولاً وإعطائهم الأولوية بناء على أرقام الغرف التي يعطينا إياها موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم وللغرف التي عليها قفل مزدوج أو التي لا تجيب على المكالمة الهاتفية التي أجراها موظف المقسم لطلب الإخلاء وبالتالي فتح الغرفة بالماستر للتأكد من أنه لا يوجد أحد بها.

٥- مدير الاستقبال أو أحد مشرفيه الموجودين :

- مساعدة الضيوف والموظفين على الخروج من الباب الرئيسي أو المخارج الأخرى القريبة خاصة للأشخاص الموجودين باللوبي:

- التأكد من أن المصاعد تم إيقافها ولا يوجد أي شخص فيها ومنع أي أحد من استخدامها بمساعدة موظفين الاستقبال المناوبين.

- طباعة فواتير النزلاء والضيوف حتى تلك اللحظة ووضعها مع جميع البطاقات البنكية وبطاقات الائتمان في أحد صناديق الأمانات والاحتفاظ بمفتاح هذا الصندوق مع مدير الاستقبال بالإضافة للمفتاح الثاني الماستر.

- التأكد من أن صناديق الأمانات مغلقة .

- تزويد غرفة التحكم بكشف أرقام الغرف التي فيها أشخاص ذوي الحاجات الخاصة .

٦- موظفين المدخل الرئيسي للفندق الموجودين :

- ونقصد بهم موظفين الحقائب ومسؤولين السيارات فيجب عليهم تسهيل عملية الإخلاء والخروج.

- منع أي أحد من الدخول.

- تحريك أي سيارات أمام الفندق قد تعيق سيارات الدفاع المدني أو الإطفاء أو من الممكن أن يلحقها ضرر.

- منع التجمع والتجمهر مما قد يثير الفزع خاصة أمام ضيوفنا من قبل المتطفلين.

- إرشاد الضيوف لنقطة التجمع وإخبارهم بأنهم سيكونون آمنون هناك.

٧- مدير قسم الصيانة أو أحد المشرفين :

يجب أيضاً تواجدهم بغرفة التحكم والسيطرة لمتابعة حركات موظفين قسم الصيانة الذين تترتب أيضاً عليهم العديد من المسؤوليات ومتابعة التطورات على الأجهزة الموجودة بغرفة التحكم الخاصة بالحريق والإطفاء والمصاعد.

٨- موظفين قسم الصيانة الموجودين :

- يجب عليهم استقبال أي تعليمات من مدير الصيانة أو المشرف المناوب والموجود بغرفة التحكم.
- إغلاق جميع خطوط الغاز ودوائر الكهرباء والتكييف بمكان الحادث.
- يجب التأكد من إنزال المصاعد بشكل إجباري للطابق الرئيسي عند المدخل الرئيسي للفندق ثم إيقافها لضمان عدم استخدامها.
- التأكد من عمل أجهزة التكييف بمخارج الطوارئ وأجهزة شفط الدخان والإضاءة الخاصة بالحالات الطارئة.
- التأكد من عمل أجهزة الإنذار والمقاومة للحرائق والنار بشكل آمن وسليم .
- التوزيع على المناطق المحددة مسبقاً وحسب التعليمات التي تبث من غرفة التحكم للمساعدة في عملية الإخلاء والإرشاد للمخارج.

٩- موظفين قسم الاتصالات أو المقسم الموجودين :

- يجب الاتصال فوراً بأعضاء اللجنة التخطيطية لإبلاغهم بالحالة والدفاع المدني والشرطة وأي جهة أخرى لها علاقة وذلك بعد تلقيه الأمر من موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم.
- يجب الاتصال مع طبيب الفندق ليكون موجوداً في مكان التجمع للمساعدة في عملية تقديم الإسعاف الأولي بالإضافة للممرض المناوب .
- يجب إعطاء الأولوية للمكالمات الخاصة بفريق الإنقاذ أو الإخلاء.
- الاتصال مع النزلاء بالغرف الذين يوجد تهديد عليهم ويبدأ بالغرف الأقرب من الموقع والتحدث بالعبارة التالية إذا كان أجنبي:

Pleas Mr / Mrs………. ,we have a fire reported on the floor. Please proceed to the nearest emergency stair, we will mark exit to evacuate the building. Do not use the elevators.

أما إذا كان عربياً نقول التالي:

لو سمحت سيد/ سيدة ـ لدينا إنذار بالحريق في الطابق ـ لذلك يرجى التوجه لأقرب درج طوارئ حيث ستكون اللافتات الإرشادية التي بالطابق مضاءة لتوجيهكم للمخرج ولإخلاء المبنى .

الاتصال مع أي جهة أخرى يطلبها موظف الأمن الموجود بغرفة التحكم.

إبلاغ قسم الأمن بأرقام أي غرف لا تجيبه لفتحها والدخول عليها للتأكد من عدم وجود أحد بها.

١٠- مشرفين قسم التدبير الفندقي :

- يجب على كل مشرف طابق التواجد في طابقه للإشراف على عملية الإخلاء ولكن يمنع فتحهم لأي غرفة إلا بحضور الأمن معهم وإغلاق جميع الغرف التي يخرج نزلائها منها وضع علامة متفق عليها على باب الغرفة تشير إلى أنها فارغة.

- يجب أن يكون مدير قسم الغرف أو أي أحد من المشرفين المناوبين في هذا القسم بالجهة الأمامية للفندق بالخارج لانتظار الدفاع المدني وفرق الإطفاء والإخلاء والإسعاف والشرطة وتوجيههم للطريق ومكان الحادث وسيكون على اتصال مباشر مع غرفة التحكم لخصوص أي مستجدات.

١١- موظفين قسم التدبير الفندقي الموجودين :

- مرافقة المشرفين الذين بالطوابق لمساعدتهم بالإخلاء.
- محاولة إطفاء النار إذا كان ذلك آمن عليهم.
- مساعدة فريق الأمن والسلامة.
- مساعدة مدير قسم الغرف خارج الفندق بإرشاد فريق الدفاع المدني وفرق الإطفاء للموقع.
- تقديم الإسعاف الأولي والمساعدة فيه في مكان التجمع تحت إشراف طبيب الفندق.

١٢- مدير قسم شؤون الموظفين وموظفين قسمه الموجودين :

- التأكد من تطابق عدد الموظفين الموجودين بمنطقة التجمع مع المناوبين فعلاً بالفندق.

- عدم السماح لأحد بالعودة للفندق إلا بعد إعطاء إشارة العودة وانتهاء الخطر.

- التأكد من خروج جميع الزوار الذين دخلوا لزيارة أي أقسام أو مكاتب بالفندق عن طريق مدخل الموظفين بمراجعة الهويات الموجودة بغرفة التحكم والكشوفات.

- قسم شؤون الموظفين يتشابه مع قسم المالية في وجود أوراق ومستندات مهمة جداً بهما لذلك فوظيفتهم في مثل هذه الحالات التركيز على كيفية حفظ هذه الأوراق والمستندات عن الفندق والموظفين وضعها جميعاً في الخزن المصفحة الموجودة بقسم المالية ثم خروجهم من المبنى.

ثالثاً - أجهزة السلامة والإنذار:

عن توفير وسائل الأمن والسلامة والدفاع المدني ومعرفة طريقة التعامل معها عند بداية الخطر هي الوسيلة الوحيدة للحد من تطور الخطر والقضاء عليه بسرعة وسهولة ويجب لاستخدامها بشكل فعال التالي:

- ✓ أن تكون هذه الأجهزة على اختلاف أنواعها بمكان سهل الوصول له .
- ✓ سهلة الاستعمال.
- ✓ عددها كافي.
- ✓ التأكد المستمر من صلاحيتها للاستعمال.
- ✓ أن تكون آمنة.
- ✓ معرفة طريقة الاستخدام وتدريب الموظفين عليها.

رابعاً - كيفية التصرف عند سماع جرس الإنذار أو النداء بالإخلاء:

بشكل عام كل مدير قسم مسؤول عن إخلاء موظفيه والضيوف الموجودين بالمكان وسلامة الممتلكات والمستندات والأوراق المهمة.

ـ لا تصرخ أو تركض واذهب لكل طاولة على حدى وأطلب من الضيوف مغادرة المكان وأرشدهم للطريق الصحيح بهدوء.

ـ إغلاق جميع الأجهزة الكهربائية والنوافذ والأبواب لكن بدون قفل.

ـ التأكد من إغلاق المخازن والمستودعات.

ـ يمنع استخدام المصاعد.

ـ لا تقوم بأي عمل غير مطلوب منك أو لست مدرباً عليه قد يعرضك للخطر.

ـ تجنب الاتصال مع قسم الاتصالات أو الأمن لأنهم سيكونون مشغولين ولإبقاء خطهم جاهز لاستقبال أي معلومات حول الحالة والوضع لتسهيل عملية الاتصال بين فريق الإنقاذ.

ـ كل مشرف مسؤول عن تصرفات موظفيه في مكان التجمع.

ـ كل غرفة أو مكتب أو قسم يتم إخلاءه يجب وضع إشارة عليه متفق عليها مثل(V).

ـ موظفين الأمن هم أول من يدخلوا مثل هذه المواقع الخطرة وآخر من يخرجوا منها.

ـ إتباع التعليمات المذكورة سابقاً في فقرة الحريق.

ـ كل محاسب مسؤول عن الكاش الذي معه ويجب عليه وضع النقود كلها مع الفواتير المطبوعة في مغلف وتسليمها لمدير الاستقبال لوضعها في الخزانة المصفحة ولا تهتم للفواتير غير المدفوعة أما إذا لم تستطيع الوصول لمدير الاستقبال فأحفظها معك في مكان التجمع.

خامساً- إجراءات ما بعد انتهاء الخطر :

ـ يجب على قسم شؤون الموظفين التأكد من عودة العدد الصحيح والكامل نفسه من الموظفين للفندق.

ـ تأكد كل مشرف قسم من عدد موظفيه وعودتهم لعملهم والأوراق والمستندات المهمة.

ـ تأكد كل محاسب من أنه استلم الكاش الخاص به والمغلق الصحيح وان المبلغ والفواتير التي فيه صحيحة.

ـ تأكد قسم الاستقبال والتدبير الفندقي من الضيوف والنزلاء والزوار والكشوفات والبطاقات البنكية.

ـ تأكد قسم الصيانة من عودة كل شيء طبيعي كما كان مثل الغاز والكهرباء والماء والمصاعد والأجهزة الكهربائية والمعدات.

ـ كتابة كل مشرف قسم تقريره كاملاً ورفعه لمدير الأمن الذي يقوم بجمع التقارير كلها وتلخيصها في تقرير واحد ليرفعه بدوره لمدير الفندق.

لا تنسى عدم إجابة أي صحفيين أو جماهير أو متطفلين عن الحادث أو إعطائهم أي تفاصيل وتحويل جميع الأسئلة للمتحدث الرسمي باسم الفندق الذي غالباً ما يكون مدير العلاقات العامة.



الفصل الخامس
الأمن ضد الحريق

تتضمن احتياطات الأمن ضد الحريق [1] :

١- تقييم جميع مباني الفندق فيما يتعلق بالأمن ضد الحريق.

٢- التأكد من وجود مسالك كافية للنجاة من الحريق.

٣- ينبغي أن يكون لمخارج الطوارئ مفاتيح، ويفضل أن توضع في صندوق زجاجي بالقرب من المخرج ولكن لا ترى من الخارج.

٤- تحديد نقاط للتجمع عند الحريق خارج مبني الفندق.

٥- تركيب أجهزة إنذار الدخان (أجهزة إنذار الدخان رخيصة ـ حيث يبلغ سعرها حوالي ١٠ دولارات أمريكية وقت كتابة هذا الدليل ـ وهي وسيلة فعالة لإنقاذ الأرواح). وينبغي أن تحتوي مبنى الفندق على كاشفات الدخان في جميع الغرف فيما عدا دورات المياه والمطابخ.

٦- تجهيز المباني، والسيارات عند الضرورة، بمطفأة للحريق.

٧- تدريب الموظفين على استخدام مطفئة الحريق.

٨- التدريب على إخلاء المبنى.

٩- التأكد من معرفة جميع الموظفين لإجراءات طلب المساعدة عند حدوث حريق (يجب الأخذ في الاعتبار احتمال عدم وجود فرقة إطفاء).

١٠- تخزين المواد القابلة للاشتعال بالشكل الصحيح وبعيداً عن المباني.

---

1 - دليل الأمن العام للمنظمات الإنسانية "دائرة مفوضية الأوروبية ٢٠٠٤"- ص٧٥ وما يليه..

يشكل الحريق خطراً كبيراً على الصحة والسلامة، خاصة في الدول التي لا يوجد فيها فرقة إطفاء ولا تبنى المباني بطريقة تقلل من مخاطر الحريق ولا يوجد إلا عدد قليل من الأشخاص المدربين على الأمن ضد الحريق. وقد تسبب الحرائق في المكاتب والمستودعات والمساكن كارثة وينبغي معالجة خطر الحريق في كل تقييم للأمن والسلامة. وتبدأ معظم الحرائق صغيرة ويكون من الممكن إطفاؤها إذا تم اكتشافها مبكراً. وأفضل طريقة لمكافحة الحرائق هي الوقاية منها من خلال الفحص الدوري وتدريب الموظفين والاحتفاظ بمعدات لمكافحة الحريق في جميع المرافق.

التحرك الفوري للاستجابة للحريق:

من المهم عدم حدوث ذعر عند مواجهة حريق. وهناك الكثير الذي يمكن عمله لمنع انتشار الحريق وتقليل الأضرار والخسائر المحتملة في الأرواح. والخطوات التي يتم اتخاذها هي:

ـ أطلق الإنذار. طلب المساعدة وتنشيط إنذار الحريق. لا تحاول مكافحة الحريق حتى يبدأ إخلاء مبنى الفندق.

ـ حدد سبب الحريق والوسائل المتاحة لمكافحته. وإذا كان الحريق كهربائياً، فمن المهم إغلاق الكهرباء إذا أمكن.

ـ حاول مكافحة الحريق ولكن لا تعرض نفسك لخطر الإصابة أثناء ذلك تحت أي ظرف.

إذا نجحت استمر في مراقبة الموقع لمنع اندلاع حريق آخر حتى وصول المساعدة.

إذا لم تتمكن من مكافحة الحريق، يجب الإخلاء بسرعة مع إغلاق الأبواب والنوافذ إذا أمكن والتأكد من عدم وجود أي شخص في مبنى الفندق .

ـ قم بتزويد فرقة الإطفاء بالمعلومات عند وصولها وتعاون معها.

الحرائق في مبنى الفندق :

تنتشر الحرائق المباني بسرعة وتحتجز الأشخاص بالداخل. ومن المهم الاستجابة على الفور لأي إنذار حريق أو أمر بالإخلاء. لا تفترض أنه تمرين. وينبغي أن يخطط الموظفون مسبقاً ويعرفون الطرق إلى مخارج الطوارئ من المساكن والمكاتب. وفي الفنادق أو عند السفر، ابحث عن طريق الإخلاء المقترح وتدرب عليه عند الضرورة. وعند إخلاء المبنى تذكر ما يلي:

❖ فكر مسبقاً في شكل الطريق ـ فقد يحجب الدخان الرؤية.

❖ لا تستخدم المصاعد ـ استخدم درجات السلالم.

❖ قم بتغطية نفسك ببطانية أو معطف أو أي قماش غير اصطناعي، ويفضل أن يكون مبللاً.

❖ قبل فتح الأبواب، المس الباب لتتحسس حرارته. فقد يكون هناك حريق في الجهة الأخرى ويشتعل عند فتح الباب.

❖ تجنب الطرق المعرضة للأشياء المتساقطة.

❖ يجب أن تظل منخفضاً وأن تتحرك بأسرع ما يمكن. وقد يكون من الضروري الزحف لتجنب الدخان والحرارة.

إن القفز من ارتفاع يزيد على طابقين قد يكون قاتلاً ويجب أن يكون هو السبيل الأخير. وإذا لم تتمكن من الخروج من مبنى مرتفع، اتجه نحو السطح. ولا يجب أن تكون المكاتب أو المساكن في مباني مرتفعة لا توجد بها وسيلة مناسبة للإخلاء خلال حالات الطوارئ.

وإذا كنت في مبنى يحترق، فمن المهم عدم تأخير الإخلاء لأي سبب. ويكون البقاء في الداخل هو الخيار عندما لا تكون هناك وسيلة للهرب. وإذا لم تستطع الخروج، عليك الاستعداد للبقاء في المبنى من خلال القيام بما يلي:

❖ اذهب إلى غرفة بها نافذة خارجية وضع علامة واضحة عليها لطلب المساعدة. ابقَ في تلك الغرفة.

❖ اغلق المدخل الرئيسي والباب الداخلي المؤدي إلى الغرفة.

❖ ضع بطانيات وأقمشة عند قاعدة الباب لتحول دون دخول الدخان. وإذا أمكن، استخدم القماش المبلل لإحكام أفضل.

❖ إذا أمكن قم بتبليل بطانيات أو معاطف أو ملابس غير صناعية لاستخدامها فيما بعد.

❖ ابق منخفضاً بالقرب من شباك مفتوح واستمر في طلب المساعدة.

❖ إذا انتشرت النار في الغرفة، امكث تحت طبقتين أو أكثر من البطانيات أو الملابس واجعل الطبقات الخارجية مبللة إذا أمكن.

إذا اشتعلت النيران في شخص :

❖ إذا اشتعلت النيران فيك أو في شخص بالقرب منك، تذكر - توقف وانبطح وتدحرج.

❖ توقف. لا تصب بالذعر ولا تسمح للآخرين بالجري إذا كانوا مشتعلين. حاول إزالة الملابس المشتعلة إذا أمكن.

❖ انبطح. انبطح على الأرض بسرعة. وإذا كانت النيران مشتعلة في شخص آخر حاول أن تجعلهم يقومون بذلك. لا "تتعامل" معهم إلا إذا كنت متأكداً من عدم اشتعال النار فيك.

❖ تدحرج. تدحرج بشكل أفقي وتقلب (إلى الأمام والخلف في الغرفة) حتى تنطفئ النيران. وفي معظم الحالات يؤدي التدحرج إلى إخماد وتبديد الحريق. وإذا كان شخص آخر يشتعل، قم بدحرجته. ويمكن استخدام المياه أو الرمال أو بطانية للمساعدة في إخماد الحريق وهم يتدحرجون. لا تحاول أن تضرب النيران بيدين عاريتين؛ واستمر في التدحرج بدلاً من ذلك.

وبمجرد إطفاء الحريق، اطلب المساعدة وابدأ في عمل الإسعافات الأولية.

الفصل السادس

صحة البيئة وسلامتها في الفنادق

تعريف البيئة بصفة عامة بأنها كل ما يحيط بالإنسان من عوامل طبيعية وبيولوجية واجتماعية تتفاعل فيها وتؤثر فيها ، بل وتشكل حياة الإنسان في الواقع فإن لدى الإنسان المقدرة على أن يغير من مكونات البيئة ويهذبها لتحقيق أغراضه وأبسط مثال على ذلك هو استصلاح الأراضي الصحراوية وتحويلها إلى مزارع خضراء تمد الإنسان بحاجته من الغذاء والأوكسجين ومع ذلك فإن التغير في مكونات البيئة قد ينتج عنه الإضرار بصحة الإنسان مثلما يحدث عند استعمال المبيدات الحشرية في مقاومة الآفات الزراعية وحيث أن هذه المبيدات تتكون من عناصر سامة فإن عدم الحرص في استعمالها سوف يؤدي إلى تلوث البيئة وقتل الطيور وتسمم النباتات بل والإنسان في بعض الأحيان .

وتقسم عناصر البيئة على النحو التالي :

البيئة الطبيعية: وتشمل جميع العناصر الطبيعية التي تؤثر في الإنسان مثل الهواء والماء والمسكن والفضلات والصوت والإضاءة والحرارة الرطوبة.

البيئة البيولوجية: وتشمل جميع الكائنات الحية المحيطة بالإنسان مثل الحيوان والنباتات والبكتيريا وخلافه.

البيئة الاجتماعية: وأساسها علاقة الإنسان مع باقي أفراد المجتمع وارتباطه بالأنشطة الثقافية التعليمية والاقتصادية.

والبيئة الفندقية: هي جزء من البيئة العامة التي تعيش فيها الإنسان ويرتفع مستواها أو ينخفض طبقاً لخصائص المجتمع وتعتبر جزءاً منه ومع

ذلك تحظى الفندقية باهتمام خاص لأنها تستقبل الزوار والأجانب وتعطي انطباعا عاماً عن المنطقة أو البلد الذي يوجد فيه الفنادق، لذلك يجب العمل بمنتهى الحرص والجد على رفع مستوى البيئة الفندقية والتأكيد من صحتها وسلامها ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الاهتمام بعناصر البيئة المختلفة[1].

صحة المسكن:

يعتبر المسكن الصحي من أهم العناصر التي تساعد في رفع مستوى صحة الإنسان ففيه يقضي الإنسان الجزء الأكبر من وقته وينطبق نفس القول في الفنادق فإذا علمنا أن الإنسان العادي ينام حوالي ٨ ساعات يومياً أدركنا على الفور أهمية السكن الصحي وبالإضافة إلى ذلك يقضي نزيل الفنادق جزءاً آخر من وقته في المطاعم والملاهي الليلية الملحقة بالفندق لذلك يشترط في الفنادق أن تتمتع بالصفات التالية:

١- توفير التهوية المناسبة والتدفئة الكافية لحجرات النوم، وقد تلجأ إلى الطرق الصناعية مثل تسخين أو تبريد الهواء في الفترات التي يحدث فيها تغيير كبير في درجة حرارة البيئة.

٢- توفير الإضاءة التي تتناسب مع كافة الأغراض مع العمل على الاستفادة بالإضافة الطبيعية أثناء النهار.

٣- يجب أن تكون حجرات النوم بعيدة عن مصادر الضوضاء مثل المطبخ أو النوادي الليلية المقامة داخل الفندق، كما يجب اختيار موقع الفندق بعيداً عن المصانع والطرق الرئيسية والسكك الحديدية.

---

1 - د. نزيه الدباس، ٢٠٠٣، صحة الأغذية وسلامتها في الفنادق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن .

٤- يجب أن يتوفر بالفندق مصدر مستمر للمياه النقية المعالجة الصالحة للشرب والاستجمام.

٥- منع توالد الذباب والحشرات في الفندق واستعمال المبيدات الحشرية في القضاء عليها.

٦- منع ازدحام حجرات النوم ويفترض ألا تقل المساحة المخصصة لكل نزيل عن ٤ متر مساحة حجرات النوم.

٧- الوقاية من الحريق باختيار مواد البناء الغير قابلة للاشتعال وتوفير سلم جانبي لتسهيل مغادرة الفندق عن اللزوم، كما يجب أن تفصل أجزاء الفنادق بأبواب زجاجية تعمل كحاجز للحريق.

٨- العمل على توفير الجو المناسب للأنشطة العائلة والاجتماعية.

٩- توفير الملاعب الخضراء المناسب لمارسة الأنشطة الرياضية.

صحة حمامات السباحة:

تعتبر حمامات السباحة جزءاً أساسياً من عناصر الرياضية والتمرين في الفنادق ومن النادر أن يبنى فندق جديد دون أن يحتوي على حمام واحد للسباحة على الأقل، ومع ذلك فقد تشكل حمامات السباحة مصدراً هاماً لنقل الأمراض مثل الالتهابات الجلدية والعين والأذن الوسطى وبعض النزلات الشعبية، لذلك يجب العمل على توفر الشروط الصحية الأساسية في حمام السباحة وهي:

١- منع الأفراد المصابين بالأمراض الجلدية تماماً من النزول إلى حمامات السباحة.

٢- المحافظة على ماء الحوض نظيفاً وتغيره أو ترشخيه باستمرار.

٣- إضافة المواد المظهرة مثل الكلور إلى مياه الحمام بالنسب المقررة.

٤- يجب أن يأخذ كل فرد حماماً بالماء والصابون قبل النزول إلى الحمام.

٥- يجب تطهير الأقدام قبل النزول إلى حمام السباحة وذلك بالسير في حوض القدم الذي يوجد بجوار حمام السباحة ويحتوي على مادة مطهرة مثل محلول فيوسلفات الصوديوم.

٦- تعقيم الفوط والمايوهات قبل استعمالها وعدم السماح لأكثر من شخص باستعمال نفس الفوطة.

٧- توفير دورات المياه النظيفة بجوار حمامات السباحة لتشجيع السياح على عدم التبول في الماء.

٨- يجب الحد من عدد المستحمين بحيث يخص كل فرد ما لا يقل عن ٤٠ متر مربع خاصة في فصل الصيف حيث يكثر عدد المستحمين وترتفع درجة حرارة المياه وتزداد فرصة انتشار الأمراض.

٩- تعيين شخص أو أكثر للإشراف الصحي على الحمام وتنفيذ التعليمات السابقة.

صحة الماء:

الماء أساسي للحياة ويستخدم في العديد من الأغراض مثل:

- شرب الإنسان والحيوان.
- الاستجمام والنظافة.
- ري النباتات.
- حمل الفضلات الآدمية إلى شبكة المجاري.
- أحد الوسائل الهامة في إطفاء الحرائق.

وفي بعض الأحيان يتلوث الماء بالمواد الكيمائية والمبيدات الحشرية أو الميكروبات التي تسبب الأمراض للإنسان، وترجع خطورة هذه الأمراض إلى أنها تصيب عدد كبير من الأفراد في وقت واحد، كما أنها لا تفرق بين

الأطفال أو الكبار وتصيب الجميع دون أي تميز ما داموا يستعملون نفس المصدر من المياه.

الأمراض التي تنتقل بواسطة الماء :

التسمم الكيميائي: ويحدث عند تسرب الماء الملوث بالمواد الكيمياوئية أو المبيدات الحشرية.

أمراض بكتيرية: وتسببها البكتريا مثل التيفويد ، والباراتيفو ، والكوليرا ، والنزلات المعوية.

أمراض طفيلية: وتسببها الطفيليات مثل البلهارسيا والدوسنتاريا الأمبية.

أمراض فيروسية: وتسببها الفيروسات مثل شلل الأطفال والتهاب الكبد الوبائي.

وتنتقل هذه الأمراض إلى الإنسان عندما يشرب الماء الملوث بالمواد الكيميائية أو البكتيرية أو عند الاستحمام والتوصياً وبالمياه الملوثة والطفيليات مثل البلهارسيا ، كما أن وضع الثلج المصنوع من الماء الملوث في المياه يؤدي إلى تلوثها ، وتنتقل الأمراض إلى الإنسان لذلك لا يجب وضع الثلج في المياه بل يحاط الإناء من الخارج بالثلج الجروش، ويحصل الإنسان على حاجته من الماء من مصادر متعددة أهمها :

ماء المطر:

تجمع مياه الأمطار في خزانات خاصة لحين استخدامها ولا يمكن الاعتماد على هذا المصدر نظراً لتلوث الماء بذات الغبار وصعوبة التنبؤ بموعد سقوط الأمطار.

المياه الجوفية :

وتوجد تحت سطح الأرض في طبقات متعددة، ويمكن الحصول عليها بحفر الآثار ثم تستخدم المضخمات لرفع المياه إلى الخزانات تمهيداً لاستخدامها.

المياه السطحية:

تشمل مياه الأنهار والبحيرات العادية والترع، وعي تتعرض للتلوث من مخلفات المصانع والمجاري، علاوة على تلوثها بالغبار والميكروبات الشارة بالإنسان.

ولذلك يجب معالجتها وتنقيتها قبل أن تكون صالحة للاستخدام، ولا تمثل المياه أي مشكلة صحية في الفنادق حيث تتوافر المعالجة على مدار العام. ويجب الحذر من تلوث المياه في الفنادق نتيجة لتوصيلات المواسير الخاصة أما الفنادق التي تنشأ في المناطق البعيدة عن مشببكات المياه المعالجة التي تعتمد على المياه الجوفية يجب التأكد من أن الآبار غير ملوثة وبعيدة عن أماكن التخلص من الفضلات الآدمية أو حظائر الحيوانات، كما يجب تطهير الآبار الجديدة قبل استعمالها بأخذ عينات من المياه وتحليلها للتأكد من أنها خالية من أي عناصر بصحة الإنسان.

تصرف الفضلات :

يعتبر جمع الفضلات والتخلص منها بطريقة صحية من أهم العوامل التي تساعد في المحافظة على نظافة الفندق مما ينجم عنها أضرار بالغة إذا ما تراكمت روائح كريهة، ويجب الاهتمام بوجه خاص بالفضلات التي تخرج من أماكن الطهي (المطبخ) حيث تتكون أساساً من فضلات المواد الغذائية التي تعتبر وسطاً مناسباً لتكاثر البكتيريا والحشرات إذا ما اهتمت هذه الفضلات أو تركت في مكان قريب من المطبخ إلى مصدر خطير لتلوث الطعام والشراب مما يؤدي وبالتالي إلى نقل الأمراض إلى الإنسان.

وتقسم الفضلات إلى:

أولاً: الفضلات الجافة (القمامة) :

وتشمل مخلفات المطبخ والمأكولات التالفة بالإضافة إلى الفضلات التي تجمع من حجرات النوم والصالات والملاهي الليلية بالفندق، لذلك يجب العمل على جمع القمامة والتخلص منها باتباع الإرشادات التالية:

جمع القمامة :

ـ تجمع القمامة في أوعية من المعدن أسطوانية الشكل لتكون سهلة التنظيف.

ـ يجب أن تعطى القمامة طول الوقت لمنع وصول الحشرات إليها.

ـ يجب أن يكون الوعاء كبير الحجم يكفي لجمع القمامة المتخلفة في ٢٤ ساعة على الأقل.

ـ عند استعمال صناديق كبيرة لجمع القمامة من الفندق يجب التأكد من كفايتها حتى لا تلقى الفضلات خارجها.

ـ يفضل جمع القمامة في أكياس من البلاستيك حتى يمكن غلفها للتخلص منها.

ـ من الأفضل جمع القمامة مرتين يومياً من تطهير الأوعية بالمبيدات الحشرية خاصة في فصل الصيف.

ـ تتوفر في الكثير من الفنادق أجهزة خاصة لضغط القمامة إلى حجم صغير حتى لا تشغل حيز كبير.

ـ تحرق القمامة في بعض الفنادق وتشتغل الطاقة المتواجدة في تسخين الماء.

ـ يمكن التخلص من القمامة بإلقائها في المجاري العامة بعد طحنها ويعيب هذه الطريقة أنها تزيد من العبء الملقى على عمليات المجاري.

ـ تخزين القمامة في الفنادق تمهيداً للتخلص منها يجب التأكد من عدم وصول الذباب والحشرات والقوارض إليها وأن يكون مكان التخزين بعيداً تماماً عن الأماكن الذي يعد ويقدم فيها الطعام.

ثانياً : الفضلات البشرية :

تتكون من البول والبراز والمياه الناتجة من عمليات الطهي والاستحمام والغسيل وفي العادة يتم التخلص منها بطريقة الحمل المائي التي تعتمد على نقل الفضلات عن طريق المواسير إلى المجاري العمومية لكي يتم التخلص من الفضلات بطريقة صحيحة يجب أن تتوافر الشروط التالية:

- o عدم وصول الفضلات إلى سطح الأرض لمنع انتشار الأمراض الطفيلية.
- o التأكد من عدم اختلاط الفضلات بماء الشرب والاستحمام منعاً لإصابة الإنسان بالأمراض المعدية.
- o أن يكون لكل غرفة نوم مرحاض خاص.
- o أن تكون دورات المياه جيدة التهوية سهلة التنظيف.
- o أن تكون دورات المياه بعيدة نسبياً عن أماكن النوم حتى لا يتأثر النزيل بالروائح الكريهة أو المناظر المؤذية.

أما الفنادق التي لا تتصل بالمجاري العامة فيتم التخلص منها إما بتخزينها في خزانات أو حفر امتصاصية ملحقة بالفندق، وفي تلك الحالة يجب القضاء على الميكروبات والطفيليات المعدية بها، كما يجب التأكد من أن هذه الخزانات لن تلوث الآبار التي يستعملها الفندق.

صحة الجو:

يتلوث الهواء الجوي من عدد من المصادر مثل التلوث من المنازل، وهو عبارة عن الدخان الذي يتصاعد من المنازل ويشكل ذلك جزءاً صغيراً من

مصادر التلوث، أما الجزء الأكبر فيأتي من الأدخنة والغازات والأتربة المتصاعدة من المصانع كما تساهم وسائل المواصلات من سيارات وقطارات في تلوث الهواء.

ويؤثر هذا التلوث في صحة الإنسان إذ يسبب أمراض الجهاز التنفسي ويتلف أنسجة الملابس وجدران المباني، كما يضر النباتات والمزروعات الخضراء.

لذلك يجب العمل على التأكد من صحة الجو ونقائة وخاصة في الفنادق حيث يمضي الإنسان وقتاً طويلاً، ويأتي ذلك بإتباع الإرشادات التالية:

- اختيار موقع الفندق بعيداً عن المصانع ومصادر التلوث الأخرى.
- إحاطة الفندق بمنطقة مزروعة خضراء حيث تعمل النباتات على امتصاص ثاني أكسيد الكربون وإخراج الأكسجين من خلال عملية التمثيل الضوئي .
- توفير مواد الوقود التي ينتج عنها أي تلوث جوي مثل استعمال المواقد الكهربائية بدلاً من مواقد الغاز أو الفحم.
- استعمال الكهرباء في التدفئة بدلاً من أجهزة التسخين التي تعمل بالغاز.
- تخصيص حجرات خاصة للتدخين بالفنادق.
- توفير التهوية الكافية لكافة أرجاء الفندق مع استعمال التهوية الصناعية عند الضرورة.
- قياس مستوى التلوث في جو الفندق والقضاء على مصادره إن وجد.

التدفئة والتهوية :

بالرغم من أن الأردن تعتبر من البلاد ذات الجو المعتدل إلا أن درجة الحرارة تنخفض في الشتاء إلى حد كبير كما أنها ترتفع في فصل الصيف

وتصل إلى (٣٠ ــ ٣٤) درجة مئوية، لذلك يجب التحكم في درجة حرارة الفندق عن طريق التدفئة في فصل الشتاء أو تكييف الهواء في فصل الصيف، ومن الأفضل أن يتم تدفئة الفندق استعمال التدفئة المركزية نظراً لكفاءتها وقلة تكاليفها ويليها استعمال أجهزة تكييف الهواء الساخن والبارد.

أما التهوية فتعرف بأنها علم وفن المحافظة على الجو في حالة مريحة وصحية للإنسان، وقد تكون التهوية خارجية ويقصد بها توفير الحدائق والشوارع الواسعة أو قد تكون داخلية وهذه تكون طبيعية أو صناعية.

التهوية الطبيعية:

وتعتمد على خاصة انتشار الغازات نتيجة لاختلاف درجة الحرارة، ويجب توفير مداخل ومخارج للهواء حتى تتم دورة الهواء، ويمثل ذلك في الأبواب والنوافذ والفتحات الخاصة بالتهوية، ويمكن التحكم في هذه المنافذ لا تسبب في تيارات الهواء.

التهوية الصناعية:

وتتم باستخدام أجهزة خاصة تقوم بدفع الهواء إلى داخل الحجرات أو بسحب الهواء الفاسد إما من المبنى كلية أو من المناطق التي تتولد الغازات الضارة مثل منطقة المطبخ، وفي بعض الأحيان تستعمل الطريقة المزدوجة، وفي هذه الحالة يتم سحب الهواء الفاسد ودفع الهواء النقي وتعتبر هذه الطريقة مثالية لأنها يهيئ السيطرة الكاملة على جو الفندق.

الفصل السابع
الإسعافات الأولية

تعريف الإسعافات الأولية:

الإسعافات الأولية[1] هي الرعاية والعناية ألأولية والفورية والمؤقتة التي يتلقاها الإنسان نتيجة التعرض المفاجئ لحالة صحية طارئة أدت إلى النزيف أو الجروح أو الكسور أو الإغماء .. الخ لإنقاذ حياته وحتى يتم تقديم الرعاية الطبية المتخصصة له بوصول الطبيب لمكان الحادث أو بنقله إلى أقرب مستشفى أو عيادة طبية .

الحياة أغلى ما يملكه الإنسان ونظراً لدور الإنسان بحياته بشكل عام والفندق بشكل خاص فإنه يتعرض للكثير من الإصابات والحوادث ووظيفة موظفين قسم الأمن هنا هي تقديم الإسعاف الأولي بشكل سريع بموقع الحادث بأي جزء من الفندق لحين نقله لأقرب مركز صحي فكثير من الحالات التي يتعرض لها الضيوف أو الموظفين تحتاج للإسعاف كإجراء أولي لعدم قدرة الجسم على مقاومة الضرر الذي أصيب به ويجب تلقي موظفين الفندق كاملاً كافة التدريبات على مثل هذه الحالات خاصة موظفين قسم الأمن والسلامة.

---

1 - آدم البربري" الإسعافات الأولية" ٢٠٠٥.

أهداف الإسعاف الأولي :

- الحفاظ على حياة المصاب.
- منع تدهور حالة المصاب.
- مساعدة المصاب على الشفاء.

مبادئ الإسعافات الأولية:

- السيطرة التامة على موقع الحدث .
- ألا يعتبر المصاب ميتا لمجرد زوال ظواهر الحياة مثل توقف التنفس أو النبض .
- إبعاد المصاب عن مصدر الخطر .
- الاهتمام بعمليات التنفس الاصطناعي وإنعاش القلب والنزيف والصدمة. وما إلى ذلك .
- العناية بالحالة قبل نقلها إلى المستشفى .
- الاهتمام براحة المصاب .
- الاهتمام بحفظ وتدوين كافة المعلومات المتوفرة عن الحادث والإجراءات التي اتبعت .

تعريف المسعف:

هو الشخص الذي يقوم بتقديم الإسعافات الأولية والعناية بالمصاب أو من تعرض لحالة مرضية مفاجئة ، بشرط أن يكون مؤهلاً للقيام بهذا العمل بحصوله على التدريب المناسب بالمراكز الصحية المتخصصة ولديه المعلومات التي تمكنه من تقديم الإسعافات الأولية للمصاب أو المريض بشكل صحيح لإنقاذ حياته .

صفات المسعف[1]:

- الهدوء وضبط النفس والأعصاب وعدم الارتباك أمام المصاب خاصة وأن بعض الحوادث تكون مخيفة.
- الصدق والأمانة.
- الإخلاص والتفاني.
- المعرفة بكيفية معالجة الحوادث والتصرف بالمواقف.
- القدرة على التعامل مع أدوات وأجهزة الإسعاف الأولي.
- اللياقة البدنية لأنه سيحتاج لمجهود جسدي كبير.

ويجب التنبه على موظفين قسم الأمن والسلامة الذين يقومون بالإسعاف الأولي بضرورة عدم التسرع بالحكم على المصاب بالوفاة حتى لو كان متوفياً فإنه غير مسموح له بإصدار الحكم عليه بالوفاة أو التوقف عن الإسعاف.

مسؤولية المسعف الأولي:

ـ تقييم وتشخيص صحيح وسريع سريع للإصابة أو الحالة لمعرفة سبب الحادث وتحديد نوع المرض أو الإصابة معتمداً على وصف وقائع الحادث والأعراض و العلامات المشاهدة.

ـ فحص المصاب بالكامل والاهتمام بالإصابة كبيرة كانت أم صغيرة وذلك لأنه غالبا ما يكتفي المسعف بالإصابة الأولى خاصة إذا كانت هذه الإصابة كبيرة ويهمل باقي الإصابات الصغيرة والتي قد تكون لها خطورتها.

ـ تقديم المعالجة الفورية المناسبة حسب الإصابة أو المرض.

ـ نقل المصاب إلى المستشفى أو المركز الصحي حسب خطورة الحالة.

---

1 - أ. خالد وليد السبول" المرشد في الأمن والسلامة الفندقية"- دار الوراق الأردن ٢٠٠٤، ص٢١٢.

خطوات عمل المسعف :

١- يجب على المسعف أن يتصرف في حدود معلوماته الطبية التي تمكنه من تقديم الإسعافات الأولية للمصاب أو المريض بشكل صحيح لإنقاذ حياته وأن يقوم بتقييم الموقف ومعرفة ما حدث للمصاب حتى يتمكن من تقديم الإسعافات الأولية التي تتفق مع نوعية الإصابة أو المرض نظراً لاختلاف نوعية الإسعافات بحسب نوع الإصابة.

٢- يجب على المسعف أن يطمئن المصاب ويهدىء من روعه ويزيل اضطرابه وتشجيعه ومعاملته بلطف والتخفيف من انزعاجه.

٣- يجب على المسعف أن لا يسمح بتزاحم الناس حول المصاب ليساعده على التنفس وتهدئة المصاب .

٤- يجب على المسعف الاحتفاظ بشهود الحادث واستدعاء الطبيب والشرطة يجب على المسعف محاولة إيقاف النزيف أو عمل جبيره أو تنفس صناعي وتدليك القلب حسب الحالة .

٥- يجب على المسعف أن يعرف ما حدث للمصاب بالاستفسار ودراسة الملابسات وان يصل من ذلك إلى تشخيص تقريبي لإصابة المريض أو مرضه ومن أمثلة ذلك :

- المعرفة التامة بقواعد الإسعافات الأولية وطريقة تنفيذها .
- تأمين موقع الحادث ، وعزل الجسم وتقييم مكان الحادث .
- تنفيذ عملية التنفس الصناعي وكيفية فتح ممرات للهواء .
- الوضع الملائم للمريض أو المصاب .
- معرفة الأعراض وعلامات الخطر للمشاكل الطبية .
- معرفة علامات الاستجابة من عدمها للمصاب .
- السيطرة علي النزيف الداخلي .

ـ معرفة ما إذا كان يوجد نزيف داخلي أم لا .

ـ التعامل مع إصابات العمود الفقري .

ـ توافر المعلومات العامة لديه عن جسم الإنسان وتشريحه ، وأعضائه وأجهزته المختلفة .

ـ كيفية حمل المريض وذلك لتخفيف تعرضه لمزيد من الضرر أو الأذى .

ـ معرفة الأعراض المتعلقة بمختلف الأمراض وكيفية التعامل معها .

ـ تدليك القلب .

ـ التعامل مع الحروق والكسور .

ـ كيفية تضميد الجراح .

ـ كيفية التعامل مع إصابات الأطفال .

صندوق الإسعافات الأولية :

يعتبر صندوق الإسعافات الأولية ضرورة لا غنى عنه في الفندق أو المنزل أو السيارة أو العمل أو الرحلات ، فوجود وسائل الإسعافات الأولية تساعد على إسعاف المصاب بسرعة ، وتجنب تدهور حالته وتفادى حدوث المضاعفات المترتبة عن الإصابة ، فمعظم الإصابات يمكن التعامل معها بسهولة وبقليل من الخبرة وكثير من العناية وبتجهيز صندوق الإسعافات الأولية على أكمل وجه. ويجب حفظ مواد الإسعافات الأولية داخل صندوق محكم الغلق والكتابة عليه بشكل واضح ووضعه في مكان ظاهر يمكن الوصول إليه . حقيبة الإسعافات الأولية للرحلات يجب أن تكون من النوع الخفيف ولها مقابض لسهولة حملها .

النزيف - خطوات وقف النزيف :

يتم انتقال الدم في جسم الإنسان عبر الأوعية الدموية، والتي تقسم إلى ثلاثة أقسام: (الشرايين ـ الأوردة ـ الأوعية الدموية الشعرية) ، حيث يقوم الدم بحمل الأوكسجين إلى خلايا الجسم التي تستخدم الأوكسجين كوقود لها، وبدون الأوكسجين لا يمكن لأعضاء الجسم وأنسجته أن تعمل .

فإذا نزف الدم من جسم الإنسان واستمر النزف لفترة طويلة فلن يبقى في الجسم دم كاف لنقل الأوكسجين إلى الخلايا، وفي حالة نقص الأوكسجين فإن بعض الأعضاء الحساسة والحيوية في الجسم مثل الدماغ والقلب سيصيبها التلف، لهذا كان وقف النزف على قدر كبير من الأهمية.

هل النزف من مختلف أنواع الأوعية الدموية متساوي ؟

بالطبع لا. تختلف درجة خطورة النزف تبعا لنوع الوعاء الدموي النازف، كما تختلف طريقة النزف من كل نوع من أنواع الأوعية الدموية حيث أن كل منها يكون تحت درجة ضغط مختلفة عن الآخر، ويكون الاختلاف في النزف على النحو الآتي :

الشرايين :

الشرايين أوعية ذات أنسجة عضلية قوية تقوم بنقل الدم الغني بالأوكسجين من القلب إلى مختلف أعضاء وأنسجة الجسم، وحيث أن الدم الذي يجري فيها قادم من القلب مباشرة فإن ضغطه يكون عالياً، ويسير الدم في الشرايين على شكل نبضات مع كل ضربة من ضربات القلب، وفي حالة حدوث قطع في أحد الشرايين فان الدم ينزف من الجرح على شكل نبضات من شدة الضغط الواقع عليه. ويعتبر النزف في هذه الحالة خطيراً لذا فانه يجب وقف النزف فور التأكد من عمل القلب والرئتين وتولي أمرهما ،

ونظراً لارتفاع ضغط الدم في الشرايين فإن الجسم يمكن أن يفقد معظم الدم إذا لم يتم وقف النزف الشرياني .

الأوردة :

تقوم الأوردة بنقل الدم من مختلف أعضاء الجسم إلى القلب. والأوردة ليست بقوة الشرايين، ثم إن الدم فيها لا يكون تحت ضغط عال. ويكون النزف من الأوردة (النزف الوريدي) على شكل دفق ثابت وليس على شكل دفقات نبضيه. ويعتبر النزف الوريدي أقل خطورة من النزف الشرياني، ويتوقف النزف الوريدي تلقائيا بعد فترة تتراوح بين ٦ و ٨ دقائق، ويستثنى من هذه القاعدة بالطبع النزف الناجم عن جرح قطعي في وريد كبير الحجم.

الأوعية الدموية الشعرية :

الأوعية الدموية الشعرية أوعية صغيرة الحجم ودقيقة وتصل بين الشرايين والأوردة، وينتقل الأوكسجين عبر هذه الأوعية إلى خلايا الجسم كما تقوم بنقل الفضلات ـ مثل ثاني أكسيد الكربون ـ من الخلايا إلى الدورة الدموية. ويكون النزف الوعائي الشعري على شكل ترشيح بطيء غير متدفق وهو لا يعتبر نزفا خطرا أو مميتا لذا فان من الممكن إرجاء معالجته إلى حين الانتهاء من الجوانب الأكثر أهمية .

ويتوقف هذا النوع من النزف تلقائياً بعد مرور ٢ – ٣ دقائق، وتجدر الإشارة إلى أن معظم حالات النزف التي يواجهها المسعفون هي من النوع الوعائي الشعري .

خطوات وقف النزيف :

يتم وقف ٩٩ ٪ من حالات النزف بالضغط على مكان النزف باستخدام ضمادة ماصه. فما هي الضمادة ؟

تعرف الضمادة هي قطعة من أية مادة يمكن وضعها على الجرح لوقف النزف، والضمادة المثالية التي يمكن استخدامها تكون مصنوعة من الشاش الطبي الذي يتميز بخاصية امتصاص السوائل وعدم الالتصاق بالجرح، ولكن الحوادث والإصابات لا تقع دائماً في أماكن تتوفر فيها الضمادات المثالية. في الحالات التي لا تتوفر فيها ضمادات طبية يمكن استخدام مادة بديلة بشرط أن تكون نظيفة وتتميز بخاصية عدم الالتصاق بالجرح.ويمكنك كمسعف أن تستخدم أقمشة الملابس أو المناشف أو أغطية الأسرة كضمادات للجروح النازفة، أما المحارم الورقية أو ورق التواليت فهي ليست خياراً جيداً للاستخدام كضمادات وذلك لان هذه المواد تتفتت عندما تبتل كما تلتصق بالجروح الأمر الذي قد يؤدي إلى تلوث الجروح والتهابها ويجعل تنظيف الجروح فيما بعد أمراً معقداً .

ما هي عصابة التضميد ؟

يعرف التضميد هي أية مادة تستخدم لربط الضمادة فوق الجرح النازف. هناك لفافات خاصة مصممة لربط الضمادات فوق الجروح، ولكن في غياب هذه اللفافات الطبية الخاصة يمكن استخدام وسائل ربط أخرى مثل ربطات العنق (الكرافات) أو الغترة أو حتى الأحزمة الجلدية. وعند ربط الضمادات فوق الجروح يجب التأكد من عدم الإفراط في شدها لأن ذلك سيؤدي إلى حبس الدورة الدموية عن العضو المصاب من الجسم .

ماذا أفعل لوقف النزف ؟

ـ تأكد من أن كل منكما (المسعف والمصاب) في وضع آمن ومن أن المجرى التنفسي للمصاب مفتوحا ورئتاه تعملان بشكل طبيعي وان قلبه أيضا يعمل بشكل طبيعي، وتذكر دائما بأنه لا يوجد ما هو أهم من ذلك .

ــ إذا كانت لديك قفازات لاتكس (بلاستيكية) ضعها على يديك فهي تقيك خطر العدوى بالبكتيريا والفيروسات التي تتواجد أحيانا في دم المصاب .

ـ ضع المصاب في وضع استلقاء على الأرض للحيلولة دون فقدانه للوعي .

ـ حاول إيجاد مادة ماصة وغير قابلة للالتصاق بالجروح لتضميد الجرح النازف للمصاب .

ـ اجعل الجزء المصاب أعلى من مستوى الجسم إذا كان ذلك ممكناً .

ــ ضع قطعة سميكة من القماش فوق الضمادة على الجرح واضغط بثبات على منطقة الجرح إلى حين توقف النزف، و يستغرق وقف النزف عادة أقل من خمس (٥) دقائق .

ــ إذا أصبحت الضمادة مشبعة بالدم تأكد من أنك تجعل الضغط مباشرة على الجرح النازف. أضف المزيد من القماش فوق القماش الذي كنت قد وضعته أصلا واضغط على الجرح بقوة أكبر .

ـ بعد توقف النزف اربط الضمادة على الجرح بواسطة عصابة الربط .

ـ إذا كان المصاب قد نزف لفترة طويلة فيجب استدعاء سيارة الإسعاف .

سيقوم طاقم الإسعاف بإعطاء الأوكسجين للمصاب كما أن لدى هذا الطاقم أساليب أخرى لوقف النزف إذا فشلت محاولات وقف النزف بالضغط المباشر .

كيفية وقف الرعاف (النزف من الأنف):

ـ اجلس المصاب بحيث يكون اتجاه رأسه إلى الإمام .

ـ اضغط على الأنف من الخارج باستعمال قطعة قماش نظيفة .

ـ استمر في الضغط لمدة ٣ – ٥ دقائق .

ـ يجب نقل المصاب بالرعاف إلى المستشفى في إحدى الحالتين التاليتين :

- إذا لم يتوقف الرعاف (النزف من الأنف) .
- إذا كان المصاب بالرعاف يعاني من ارتفاع في ضغط الدم .

كيفية وقف النزف من الأذن :

إذا كان النزف من الأذن نتيجة لحادث تعرض له المصاب فإن هذا النوع من النزف يعتبر غاية في الخطورة لأن النزف في هذه الحالة يكون ناجماً عن كسر في الجمجمة. فلا تحاول وقف النزف من الأذن. واستدع سيارة الإسعاف فوراً.

الجروح - كيفية التعامل مع الجروح القطعية :

ما هي الجروح القطعية التي ينبغي نقل المصاب بها إلى المستشفى؟

يجب الحصول على المشورة الطبية في الحالات التالية :

ـ إذا لم يتوقف النزف من الجرح .

ـ إذا كان الجرح أطول من بوصة واحدة .

ـ إذا كان الجرح أعمق من ٢ سم.

ـ إذا كان الجرح متشعباً أو منفرجاً .

ـ إذا كان الجرح متسخاً أو بداخله جسم غريب .

ـ إذا لم يكن المصاب قد أخذ طعم أو لقاح مرض التيتانوس خلال السنوات الخمس الماضية .

ـ إذا رأيت أن هناك ضرورة لاستشارة طبيب مختص .

إذا لم تنطبق أي من الحالات الأنفة الذكر يمكن للمسعف المباشرة في غسل الجرح بالماء والصابون ومن ثم تضميد وربط الجرح. يجب إبقاء الضمادة على الجرح إلى أن يلتئم الجرح تماماً حيث أن الضمادة تساعد على بقاء الجرح رطباً الأمر الذي يعجل في شفائه .

الكسور - كيفية التصرف السليم لتجبير الأطراف:

ما هو التجبير ؟

التجبير هو وضع دعامة ساندة لذراع أو ساق المصاب الذي يخشى أن تكون ذراعه أو ساقه قد تعرضت للكسر .

والهدف من التجبير هو :

- وقف الألم في الطرف المصاب .
- سند النهايات العظمية لمنطقة الكسر .تكون النهايات العظمية في منطقة الكسر حادة جداً ، وتحول عملية التجبير دون اختراق هذه النهايات العظمية الحادة للجلد و دون تمزق العضلات والأنسجة المحيطة بها كما أن التجبير يقلل من النزف في الطرف المصاب .
- تسهيل عملية نقل المصاب بأمان وراحة .

ما هي الجبيرة ؟

في الحالات الطارئة يمكن استخدام أي شيء كجبيرة ، وهناك نوعان من الجبائر: (جبيرة صلبة ـ جبيرة مرنة).

الجبيرة الصلبة: أي جسم صلب، كأن يكون قطعة من الخشب أو البلاستيك، عصا مكنسة ، كتاب ، رزمة جرائد ، ويمكن استخدام هذه المواد كجبائر للذراع أو الساق المكسورة .

الجبيرة المرنة: أي جسم مرن القوام، كأن يكون وسادة أو غطاء سرير مطوي عدة طيات. وتصلح هذه المواد كجبائر لكسور القدم والكاحل والمفاصل .

ما هو الوشاح الطبي والرباط ؟

الوشاح الطبي عبارة عن قطعة من القماش تستخدم لتثبيت ذراع مكسورة إلى جسم المصاب، ويكون التثبيت عادة في وضع الكوع المثني. ويكون الوشاح في العادة على شكل مثلث كبير الحجم، ويمكن استخدام هذا الوشاح بالإضافة الى جبيرة صلبة كما يمكن استخدامها بدلاً عن الجبيرة. إذا استخدم الوشاح منفرداً بدون جبيرة فيجب تعزيزه بقطعة إضافية تسمى الرباط، والرباط نفسه عبارة عن وشاح تعليق يتم طيه بحيث يكون عرضه ٥ أو ٦ بوصات .

المبادئ العامة للتجبير :

هناك الكثير من الأساليب المتبعة في التجبير وقد تبدو هذه الأساليب للوهلة الأولى بالغة التعقيد إلا أنها في واقع الأمر سهلة للغاية. فيما يلي عرض للمبادئ العامة التي يجب مراعاتها عند القيام بتجبير الأطراف :

١- اكشف عن منطقة الإصابة .

٢- أوقف النزف باستخدام الضمادات، ولكن حاذر أن تضغط على الجزء المؤلم الذي تعرض للإصابة وظهرت عليه علامات التشوُه .

٣- في حالات كسور العظام التي تكون النهايات العظمية فيها قد اخترقت الجلد وبرزت للخارج يجب عدم دفع هذه النهايات إلى مكانها لأن ذلك يسبب الالتهاب كما يسبب نزفاً حاداً .

٤- يجب إبقاء العظم المكسور (بما في ذلك المفصل الواقع فوق منطقة الكسر والمفصل الواقع تحت منطقة الكسر) ساكناً دون حركة وذلك على النحو التالي :

- إذا كان الكسر في الجزء السفلي من الذراع فيجب إبقاء كل من مفصل الكوع ومفصل الرسغ ساكنين .
- إذا كان الكسر في الجزء العلوي من الذراع فيجب إبقاء كل من مفصل الكوع ومفصل الكتف ساكنين .
- إذا كان الكسر في الجزء السفلي من الساق فيجب إبقاء كل من مفصل الركبة ومفصل الكاحل ساكنين .
- إذا كان الكسر في الجزء العلوي من الساق فيجب إبقاء كل من مفصل الركبة ومفصل الورك ساكنين .

يجب ربط الجبيرة بشكل محكم لمنع حركة الطرف المكسور مع مراعاة عدم شد الجبيرة على الطرف أكثر من اللازم حيث أن ذلك يؤدي إلى حبس الدورة الدموية عن الطرف المكسور. ويعمل التجبير الصحيح على تخفيف الألم الذي يعاني منه المصاب .

إذا كان الطرف المكسور مثنياً وكانت النهايات العظمية فيه بارزة فلا تحاول تحريكها. قم بتجبير الطرف في الوضع الذي وجدته عليه بحيث يكون هذا الوضع مريحا للمصاب قدر المستطاع .

إذا تم استدعاء سيارة الإسعاف وكانت سيارة الإسعاف في طريقها إليك فلا تقم بتجبير الطرف المكسور وانتظر طاقم الإسعاف حيث أن لدى هذا الطاقم جبائر طبية ومتخصصة .

لماذا يجب علي التأكد من إبقاء المفاصل الواقعة فوق وتحت منطقة الكسر ساكنة دون حراك؟

إن نهاية كل عظمة من عظام الأطراف مرتبطة بمفصل، وحركة المفصل يترتب عليها حركة العظم المكسور لذا يجب أن تبقى المفاصل ساكنة لتظل العظام المكسورة أيضا ساكنة .

ماذا لو كان الكسر في المفصل نفسه؟

هذا النوع من الكسور أصعب من الكسور في العظام الأخرى، ولكن يمكن تطبيق نفس الطريقة الخاصة بالتجبير. يجب التأكد من بقاء المفصل والعظام الواقعة فوق وتحت منطقة الكسر جميعها ثابتة. تخيل مفصل الكوع مثلا، انه يجمع عظم الذراع مع عظم الساعد وفي حالة الكسر يجب تثبيت المفاصل والعظام المرتبطة بها والحيلولة دون حركتها، لذا يجب إبقاء الرسغ والكتف في هذه الحالة ساكنين .

غالبا ما تحدث الإصابة للمفصل في وضع يكون المفصل فيه مؤلماً جداً. في هذه الحالة لا تحاول تسوية وضع المفصل حيث أن هناك أعصاب هامة وأوعية دموية تتواجد حول المفصل وأية محاولة لتسوية أو تصحيح وضع المفصل قد ينجم عنه إتلاف للأعصاب والأوعية الدموية علاوة عن أن تصحيح المفصل ينجم عنه ألم شديد .

عليك أن تكون ذا خيال واسع في تعاملك مع مثل هذه الإصابة، ويمكن تجبير المفصل في الوضع الذي يكون عليه .

ما هي المواد التي احتاجها للتجبير ؟

ستكون بحاجة إلى :

ـ جبيرة (صلبة أو مرنة) .

ـ ضمادة سميكة توضع تحت الجبيرة لتوفر أكبر قدر ممكن من الراحة للمصاب. (اختيارية).

ـ حبل أو شيء مشابه لربط الجبيرة بالطرف المكسور.

ماذا لو لم تتوفر المواد اللازمة للتجبير؟

لا داعي للقلق. يمكن استخدام جسم المصاب نفسه كجبيرة وذلك على النحو التالي :

ـ يمكن ربط الذراع المكسورة بواسطة عصابة إلى جسم المصاب .

ـ يمكن ربط الساق المكسورة بواسطة عصابة إلى الساق الأخرى للمصاب .

ـ يمكن ربط الإصبع المكسورة بواسطة عصابة إلى بقية أصابع المصاب.

طرق الوقاية من حوادث السقوط بالفنادق:

من الأشياء الملفتة للنظر بالحوادث الفندقية مسألة سقوط الأشخاص خاصة الأطفال نتيجة تسلقهم أثناء اللعب وللوقاية من حوادث السقوط يجب على موظف الأمن بالتعاون مع قسم الصيانة والهندسة التأكد من:

- تجهيز الفندق بزجاج متين للاستغناء عن الشبك.
- إذا لزم وجود فتحات بالنوافذ يفضل أن تكون فتحات صغيرة ومرتفعة.
- عدم ترك الطاولات أو المقاعد بالقرب من النوافذ.
- عدم ترك المواد السائلة واللزجة على أرضيات الممرات والمرافق الأخرى بدون تنشيف أو وضع لافتات تحذيرية.

- إرشاد الموظفين لطرق الصعود والنزول الصحيحة وتحذيرهم من القفز.
- وضع حواجز عند أي مكان يعتاد الضيوف الوقوف عليه للنظر منه للأسفل.
- وضع حواجز على الأماكن التي يخشى على الأطفال الوقوف منها.
- أن يكون حجم وعرض الدرجات والسلالم مناسباً مع حجم القدم الطبيعية ولتسهيل حركة النزول والصعود.
- استخدام نوعية سلالم ذات الخصائص المنية للوصول لأي ارتفاعات .
- اختيار نوعية بلاط جيدة ومانعة للانزلاق.
- عدم ترك الأطفال وحدهم.

مبادئ إسعاف الحروق:

ما هي أنواع الحروق ؟

تقسم الحروق بشكل أساسي إلى ثلاثة أنواع :

الحروق الناجمة عن الحرارة: وهي الحروق التي تنجم عن التعرض لشيء حار كالنار واللهب وأدوات الطبخ .

الحروق الناجمة عن المواد الكيماوية: وهي التي تنجم عن تعرض جلد الإنسان لمواد كيماوية أكالة .

الحروق الكهربائية: وهي التي تنجم عن ملامسة جسم الإنسان للتيار الكهربائي أو للصواعق .

ما هي الدرجات المختلفة للحروق ؟

تصنف الحروق إلى ثلاثة درجات وذلك تبعا لمقدار تعرض الجلد للحرق:

الحروق السطحية (حروق الدرجة الأولى) :

وتشمل هذه الحروق الطبقة الخارجية للجلد ، وتتميز هذه الحروق باحمرار الجلد مع قدر كبير من الألم ، ومن الأمثلة على هذا النوع من الحروق تلك الناجمة عن التعرض لأشعة الشمس .

الحروق العميقة نسبياً (حروق الدرجة الثانية) :

وتشمل هذه الحروق الطبقتين الخارجية والتي تليها من طبقات الجلد ، وتتميز هذه الحروق بألم شديد جدا بالإضافة إلى احمرار وتقرح في الجلد .

الحروق العميقة (حروق الدرجة الثالثة) :

وتكون جميع طبقات الجلد في هذه الحالة قد احترقت بما في ذلك الأعصاب والعضلات والأنسجة الداخلية ، ويكون الجلد في هذه الحالة أسودا متفحما ولا يشعر المصاب بأي ألم في منطقة الحرق من الدرجة الثالثة لان النهايات العصبية تكون قد احترقت. وتكون منطقة الحروق من الدرجة الثالثة في العادة محاطة بمنطقة حروق من الدرجة الثانية أو الدرجة الأولى .

ماذا أفعل في حالات الحروق؟

- إن أول شيء يترتب عليك فعله هو التأكد من أنك ستكون في مأمن من أي خطر حتى تتمكن من إنقاذ شخص مصاب. لا تغامر بحياتك من أجل إنقاذ الآخرين .
- تحقق من أساسيات الإسعاف الأولي (التنفس وعمل القلب) واستدع سيارة الإسعاف .

O حاول أن توقف عملية الحرق، وذلك من خلال :

- إخماد اللهب .

- ترطيب منطقة الحرق باستخدام الماء.

- نزع الملابس المحترقة (من غير لهب).

- برِّد منطقة الحرق بماء جار واغمس الطرف المصاب في الماء إذا لم يكن الجلد قد تقرح أو تشقق، وبرد الحروق لبضعة دقائق وتجنب استخدام الثلج في تبريد منطقة الحرق .

- غط منطقة الحرق بضمادة نظيفة ومعقمة .

- إذا كانت الحروق شاملة وتغطي مساحات كبيرة من الجلد لا تبرد مناطق الحروق بالماء لان ذلك قد يؤدي إلى انخفاض خطر في درجة حرارة المصاب . فقط غط جسم المصاب بقطعة قماش جافة ونظيفة ثم استدع سيارة إسعاف وذلك بعد التأكد من أساسيات الإسعاف الأولي .

- تأكد من عدم تغطية منطقة الحروق بأية مراهم أو بالزبدة أو بأية مادة أخرى .

- استخدم الماء والضمادات فقط لان أي شيء آخر تغطي به الحرق سيتم إزالته حتماً في المستشفى، كما أن إزالة أي شيء آخر تغطي به الحرق سيؤدي إلى زيادة الم المصاب وإحداث المزيد من التلف لجلد المصاب علاوة عن أن ذلك قد يزيد من فرص حدوث التهابات لدى الشخص المصاب .

أي المصابين بالحروق يجب إرساله إلى المستشفى؟

يجب إرسال إي شخص مصاب بالحروق إلى المستشفى في حالة حدوث واحد أو كل مما يلي :

- احتراق جزء كبير من جسم المصاب .

- احتراق وجه المصاب .

- احتراق يدي أو قدمي المصاب أو مؤخرته أو أعضاؤه التناسلية .
- احتراق مفاصل المصاب .
- إحاطة الحرق بأحد أطراف المصاب إحاطة كاملة .
- إذا كان المصاب يشعر بالدوار أو بصعوبة في التنفس أو كان يسعل .

ماذا عليَ أن أفعل في حالة الحروق الناجمة عن مواد كيماوية؟

يجب غسل منطقة الحروق الناجمة عن المواد الكيماوية بكميات كبيرة من الماء، وتعد أفضل طريقة للقيام بذلك هي وضع المصاب تحت مرشة الحمام :

- تأكد من حماية نفسك من تأثير المواد الكيماوية التي تعرض لها المصاب .
- تحقق من أساسيات الإسعاف الأولي .
- سلِّط ماءً دافقاً على منطقة الحروق لمدة عشرين (٢٠) دقيقة .
- ضع المصاب تحت الماء الجاري إذا كان جسم المصاب قد تعرض بالكامل للحروق أو ضع الطرف الذي تعرض للحرق تحت الماء الجاري .
- يجب فحص وتقييم حالات الحروق الناجمة عن المواد الكيماوية في المستشفى.

طرق الوقاية من حوادث الحروق بالفنادق :

- ضرورة وجود طفاية في كل مكان بالفندق وخرطوم مياه.
- استخدام المواد العازلة.
- إتباع طريقة تخزين للمواد الكيميائية والقابلة للاحتراق.
- إتباع إرشادات طرق الاستخدام لأي مواد مجهولة وقراءة التعليمات عليها.

- o عدم التدخين إلا بالمكان المخصص لذلك.
- o التبليغ عن الأسلاك المكشوفة.
- o اختيار موقع بعيد للنار وأثاث ضد الحريق.
- o الحذر من النار المكشوفة والابتعاد عنها.
- o التنبيه على أي مشروب أو طعام ساخن قبل لمسه.
- o إبعاد مقابض الأواني عن حافة الغاز.
- o عدم ترك الزيت على النار والانشغال عنه بعمل آخر.
- o تنظيف المراقد بشكل مستمر ويومي من بقايا الزيوت.

خطوات إسعاف إصابات الظهر والعنق:

ماذا أفعل في حالة إصابة الظهر والعنق؟

تعد إصابة الظهر أو العنق إصابة بالغة الخطورة، وإذا تم نقل المصاب من موقع الحادث بطريقة خاطئة فيمكن أن يصاب بالشلل الدائم. لا تنقل المصاب من مكان الحادث .

تأكد من سلامتك الشخصية وسلامة المصاب ومن ثم تحقق من أساسيات الإسعاف الأولي واستدع سيارة الإسعاف.

إن لدى أطقم الإسعاف جبائر خاصة بالظهر والعنق كما أنهم على دراية بالطرق المثلى للتعامل مع مختلف الإصابات.

كيف لي أن اعرف إذا كانت هناك إصابة في الظهر أو العنق؟

إن أهم أعراض إصابة الظهر أو العنق لدى المصاب الذي لم يفقد وعيه هو الألم الشديد، وإذا بدا هذا العرض على المصاب فعليك أن تتخذ الاحتياطات اللازمة، وإذا كان المصاب فاقدا للوعي أو كان لا يتحدث لغتك فعليك إن تفترض بان لديه إصابة في الظهر أو العنق أو كليهما وذلك في الحالات التالية:

- الحوادث المرورية التي تحدث على سرعة تزيد عن (٣٠) كيلومتراً في الساعة أو أكثر.
- السقوط من ارتفاع يزيد عن مترين.
- تعرض المصاب لضربة مباشرة على الرأس أو العنق أو الظهر.

كيفية إسعاف مصاب فاقد الوعي:

ماذا أفعل إذا تعرض شخص للإصابة في حادث وكان فاقد الوعي؟

استدع سيارة الإسعاف فوراً. تأكد من أن المصاب يتنفس بشكل طبيعي وان قلبه يعمل. أوقف النزف الخطر، وتذكر بأن إبقاء المجرى التنفسي للمصاب مفتوحا أكثر أهمية من وقف النزف الذي لا يشكل خطورة مباشرة على حياته. لا تنقل المصاب من مكان الحادث ولا تقم بتجبير أية أجزاء من جسم.

خطوات إسعاف شخص توقف قلبه :

تعتمد مكانية إنقاذ إنسان توقف قلبه على أول شخص شاهد ما قد حدث. كل دقيقة تمر على المصاب دون إسعاف تقلل من فرص هذا المصاب في النجاة أو البقاء على قيد الحياة، لذا فان الوقت هنا يعني الفرق بين الحياة والموت .

دماغ الإنسان وقلبه لا يستطيعان تحمل انقطاع الدم والأوكسجين عنهما لأكثر من (٦) ستة دقائق حيث أن خلايا الدماغ والقلب تبدأ بالموت بعد مرور هذه الدقائق الستة .

تجدر الإشارة إلى انه حتى في الدول المتقدمة فان وصول سيارة الإسعاف إلى مكان الشخص المصاب يستغرق فترة ٨ إلى ١٠ ثمانية إلى عشر دقائق .

إن كل دقيقة تأخير في البدء بعملية إسعاف المصاب أو محاولة الإنعاش القلبي الرئوي له تقلل من فرص إعادة قلبه للعمل بما نسبته ١٠ % إي انه

بمرور ١٠ دقائق دون البدء بالإسعاف تصبح فرصة المصاب في البقاء على قيد الحياة ضئيلة جدا أن لم تكن معدومة .

تتجلى أهمية إنعاش القلب والرئتين في أنها تزود القلب والدماغ بالدم و الأوكسجين لزيادة فرص بقاء المصاب على قيد الحياة .

في مجتمعنا المعاصر أصبح في حكم الالتزام الأخلاقي أن يقوم الشخص البالغ بتقديم العون لمن هم بحاجة لهذا العون، ومعرفة الشخص وإلمامه بكيفية إسعاف المصاب أو إنقاذه ضرورية للغاية. قد تعتمد حياة إنسان على ما يمكن أن يقدم له من عون، ولا يقتصر ثواب إنقاذك لحياة إنسان على الثواب في الدنيا فالله يجزيك خير الجزاء لعظم هذا العمل عند الله حيث يقول في كتابه الكريم " ومن أحياها فكأنما أحيى الناس جميعا " .

ما هو الإنعاش القلبي الرئوي؟

الإنعاش القلبي الرئوي هي عملية مزدوجة يقوم المسعف فيهما بإنعاش الرئة والقلب. أما إنعاش الرئة فيتم من خلال إيصال الهواء والأوكسجين إليها عن طريق التنفس الصناعي، وأما إنعاش القلب فيتم عن طريق الضغط اليدوي على منطقة قلب المصاب (في المنطقة الواقعة بين العظم الصدري والعمود الفقري) بحيث يتم ضخ الدم إلى الأجزاء الحيوية من جسم المصاب، خصوصاً الدماغ .

لماذا تعتبر عملية الإنعاش القلبي الرئوي هامة جداً؟

عملية الإنعاش القلبي الرئوي بحد ذاتها تعتبر عملية لكسب الوقت بحيث يتم تزويد الرئة بالأوكسجين والقلب بالدم إلى حين وصول سيارة الإسعاف، وبذلك تكون فرص المصاب في البقاء على قيد الحياة قد زادت. وفي حالة بقاء المصاب بدون إسعاف أولي فان دماغه يبدأ بالموت في فترة زمنية تتراوح من ٤ إلى ٦ دقائق، ولكن ينبغي أن نعرف بأن الإنعاش القلبي الرئوي

وحده لا يمكن أن ينقذ حياة المصاب إنما هو واحد من سلسلة من الإجراءات الواجب إتباعها والتي تشمل العناية الطبية التي تقدم عن طريق الطاقم الطبي في سيارة الإسعاف وعن طريق الأطباء في المستشفى، لذا فإن طلب العناية الطبية / استدعاء سيارة الإسعاف في وقت مبكر يعد ضروريا للغاية .

كيف تقوم بإسعاف / إنعاش المصاب بتوقف القلب أو الرئتين؟

ـ تأكد من أنك في وضع آمن إذا اقتربت من المصاب ، احذر أن تصبح أنت نفسك مصاباً .

ـ حاول معرفة ما إذا كان المصاب قادرا على الاستجابة أم لا ، وحاول إيقاظه عن طريق هز كتفيه ومناداته بصوت مرتفع وعلى مقربة من أذنيه .

ـ اطلب النجدة ممن هم حولك أو من المارة. اطلب النجدة حتى ولو كنت لا ترى أحدا بالقرب منك. إذا استجاب أحد لطلب النجدة أطلب منه أن ينتظر بالقرب منك إلى أن تقوم بتقييم حالة المصاب .

ـ ضع المصاب على الأرض أو سطح صلب وقم بإزالة آية وسائد تكون تحت رأسه. كن حذراً في حالة تعاملك مع مصاب كان قد فقد وعيه اثر ارتطامه بشيء .

ـ تأكد من أن المجرى التنفسي مفتوحاً ، استخدم أسلوب إمالة الرأس ورفع الذقن. وللتأكد من إن المجرى التنفسي مفتوحا ، اتبع الخطوات التالية:

أ ـ ضع إصبعين من أصابع أحدى يديك تحت ذقن المصاب وارفع رأسه إلى أعلى .

ب ـ ضع راحة يدك الأخرى على جبين المصاب ثم اضغط إلى أسفل.

ج ـ أنظر داخل فم المصاب للتأكد من خلو فمه من أي جسم غريب أو أسنان صناعية (طقم أسنان) أو مخاط .

د ـ إذا كان المصاب يعاني من أثر صدمة أو رضوض فان عليك أن تتجنب تحريك رقبته وحاول فتح المجرى التنفسي بأسلوب الضغط على الفك.

٦- تحقق ولمدة ١٠ ثوان فيما إذا كان المصاب يتنفس أم لا وذلك بالطرق التالية :

أ- التحقق بالنظر لملاحظة ارتفاع وهبوط الصدر .

ب ـ التحقق بالسمع وذلك بوضع أذنك على مقربة من فم وأنف المصاب.

ج- التحقق بالحس بحيث تشعر بزفير المصاب على خدك.

٧- هل يتنفس المصاب أم لا ؟

أ- إذا كان المصاب يتنفس ضعه في وضع الإنقاذ وانتظر سيارة الاسعاف .

ب ـ إذا كان المصاب لا يتنفس :

ـ اطلب من الشخص الذي يقوم بمساعدتك أن يستدعي سيارة إسعاف وان يعود إلى حيث أنت في أسرع وقت ممكن ، وإذا لم يكن هناك شخص ليساعدك اذهب واستدع سيارة الإسعاف بنفسك.

ـ قم بإجراء التنفس الصناعي بالنفخ في فم المصاب مرتين ببطء بطريقة ما يسمى (قبلة الحياه) وذلك على مدى ثانية ونصف إلى ثانيتين .راقب ارتفاع صدر المصاب بعد النفخ في فمه وانتظر حتى يهبط صدره بين النفخة الأولى والثانية .

٨- إذا كنت مدرباً على جس النبض السباتي فافعل ذلك لمدة ١٠ ثوان وذلك على النحو التالي :

ـ قم بتحسس مكان الحنجرة (تفاحة آدم) في الرقبة وذلك باستخدام إصبعين من أصابع يدك .

ـ مرر إصبعيك في المجرى المحاذي للحنجرة واضغط قليلاً لجس النبض، أما إن لم تكن مدربا على جس النبض فابحث عن أية علامة من علامات الحياة على المصاب.

هل هناك علامات تدل على أن المصاب لا يزال على قيد الحياة أو أن قلب المصاب لا يزال ينبض ؟

إذا كانت الإجابة بنعم فعليك الاستمرار في محاولة إنقاذ المصاب بإعطائه تنفساً صناعياً مرة كل ٥ خمس ثوان إلى حين وصول سيارة الإسعاف .

إذا كانت الإجابة بلا فعليك المباشرة بما يلي :

ـ اضغط على صدر المصاب بهدف إعادة قلبه إلى العمل بواقع ١٥ خمس عشرة مرة وذلك بإتباع ما يلي :

ـ تحسس الحد الخارجي للضلع السفلي للمصاب وذلك بوضع يديك على جانبي قفصه الصدري .

ـ تتبع بأصابع يدك حدود الأضلاع السفلية إلى أن تلتقي أصابعك عند عظم صدر المصاب .

ـ ضع إصبعك الوسطي (من يدك الواقعة باتجاه قدمي المصاب) على عظم الصدر ثم ضع إصبعك الشاهد إلى جانب الإصبع الوسطي .

ـ ضع راحة يدك الأخرى على عظم صدر المصاب مكان الإصبعين الوسطي والشاهد .

ـ ضع يدك الأخرى فوق راحة يدك جاعلاً أصابع كلتا يديك في وضع تشابك .

ـ اجعل جسمك في وضع يكون فيه كتفاك وكوعاك بشكل عمودي بالنسبة ليديك. تأكد ان ذراعيك وظهرك في وضع استقامة ثم باشر في

إجراء الضغط على عظم صدر المصاب مستخدماً عضلات ظهرك وليس عضلات ذراعيك .

ـ اضغط على عظم الصدر إلى أسفل بواقع ٤ إلى ٥ سم وبمعدل ٨٠ إلى ١٠٠ مرة في الدقيقة.

ـ قم بإعطاء التنفس الصناعي مرتين أخريين. استمر في إعطاء دورة الدقيقة الواحدة من التنفس الصناعي(أي ٤ دورات في كل منها ١٥ ضغطة لإنعاش القلب ونفختان اثنتان لإنعاش الرئتين) ثم افحص النبض . إذا لم يكن هناك نبض استمر في عملية الإنقاذ إلى حين وصول سيارة الإسعاف مع الاستمرار في تفقد النبض كل بضعة دقائق .

كيفية التصرف في حالة انسداد المجرى التنفسي:

كيف أتصرف لإنقاذ شخص انسد المجرى التنفسي لديه ؟

(أ) انسداد المجرى التنفسي باللسان: إذا كان الإنسان فاقداً للوعي ومستلق على ظهره فتجب مساعدته للحيلولة دون انسداد مجراه التنفسي بلسانه، ويتمثل ذلك في استخدام أسلوب إمالة الرأس ورفع الذقن، وبما أن اللسان متصل بالفك فانه عندما يتم رفع الفك إلى أعلى يرتفع معه اللسان وبذلك يبقى المجرى التنفسي مفتوحاً .

(ب) انسداد المجرى التنفسي بواسطة جسم غريب: إن كيفية التصرف إزاء وجود جسم غريب في المجرى التنفسي يعتمد على كون المصاب في وعيه أم فاقدا للوعي :

بالنسبة للشخص الذي يكون في وعيه: هل انسداد المجرى التنفسي لديه كامل أم جزئي ؟

إذا كـان بإمـكـان المـصـاب أن يـتـكلم أو يـسعل يـكـون انـسـداد المجـرى التنفسي لديه جزئياً . في هذه الحالة لا تفعل له شيئاً سوى تشجيعه على السعال ومحاولة فتح مجرى تنفسه بنفسه.ابق معه لتساعده في حال ساءت حالته .

إذا لم يكن باستطاعة المصاب التكلم أو السعال فهذا يعني أن المجـرى التنفسي لديه مغلق تماماً والمصاب في هذه الحالة بحاجة ماسة للمساعدة وبسرعة. ويترتب عليك في مثل هذه الحالة أن تضرب براحة يدك على ظهره عدة مرات أو تقوم بالضغط على منطقة بطن المصاب حيث أن الضغط على البطن من شأنه أن يجبر الهواء الموجود في الرئتين إلى الخروج دافعا أمامه الجسم الغريب الذي يسد المجرى التنفسي.

كيف أنقذ مصابا بانسداد المجرى التنفسي ؟

أسال المصاب " هل تختنق " ؟

إذا لم يتمكن المصاب من الإجابة على سؤالك، قم بالضغط على منطقة بطن المصاب .

ويمكن وصف هذا الأجراء على النحو التالي :

١- اقبض إحدى يديك على شكل قبضة محكمه .

٢- قف خلف المصاب وأحِطهُ بذراعيك بحيث تكون قبضة يدك على بطن المصاب (فوق السرة بقليل) ويكون إبهام قبضة يدك باتجاه بطن المصاب .

٣- أقفل ذراعيك بشكل محكم ثم اضغط على منطقة بطن المصاب مع مراعاة أن يكون الضغط إلى الداخل والى الأعلى في أن واحد .

٤- استمر في إجراء الضغط بشكل متقطع إلى أن يتم خروج الجسم الغريب من المجرى التنفسي، أو إلى أن يفقد المصاب وعيه بسبب عدم خروج هذا الجسم الغريب .

٥- إذا فقد المصاب وعيه أنزله على الأرض وحاذر أن يرتطم رأسه بالأرض .

٦- استدع سيارة الإسعاف فورا بالاتصال على رقم الطوارئ.

٧- استخدم أسلوب إمالة الرأس ورفع الذقن. افتح فم المصاب وأدخل إصبعك وحاول إزالة الجسم الغريب الذي تسبب في انسداد المجرى التنفسي.

٨- افتح المجرى التنفسي وحاول إعادة التنفس الطبيعي لدى المصاب عن طريق إجراء التنفس الصناعي .

٩- إذا لم يدخل الهواء إلى رئتي المصاب بعد إجراء التنفس الصناعي فذلك يعني أن المجرى التنفسي لا يزال مسدوداً ، في هذه الحالة أعد الخطوات المتبعة في (٥) و (٦) أعلاه ثلاث مرات.

١٠- إذا لم يتم خروج الجسم الغريب من المجرى التنفسي بعد تلك المحاولات، أبدأ في إنقاذ المصاب من خلال الضغط على عظم الصدر (كما في حالات إنعاش القلب والرئتين).

١١- استمر في محاولة إنقاذ المصاب إلى أن تصل سيارة الإسعاف أو إلى أن يتم خروج الجسم الغريب من المجرى .

١٢- إذا خرج الجسم الغريب من المجرى التنفسي ، قم بفحص التنفس ونبض القلب تماما كما تفعل في حالة إنقاذ المصاب بتوقف القلب أو / والرئتين .

ما هو وضع الإنقاذ للمصاب بانسداد المجرى التنفسي؟

هو الوضع الآمن والمستقر الذي يوفر الحماية للمجرى التنفسي للمصاب الفاقد الوعي. عند وضع المصاب الفاقد للوعي بشكل يكون فيه شبه منكب على وجهه لن يرتد اللسان إلى الخلف ليسد مجرى التنفس، كما أن القيىء والافرازات المخاطية لن تدخل إلى المجرى التنفسي بل ستخرج من الفم

كيف تضع المصاب في وضع الإنقاذ ؟

لوضع المصاب في وضع الإنقاذ يجب إتباع الخطوات التالية :

- ضع المصاب مستلقيا على الأرض .
- ارفع الذراع اليسرى للمصاب إلى أعلى بزاوية قائمة .
- ضع اليد اليمنى للمصاب على خده الأيسر بحيث يكون باطن يده إلى الخارج .
- اثن ركبة المصاب اليمنى إلى أعلى بزاوية قائمة .
- أدر المصاب باتجاهك وضعه على جنبه الأيسر وذلك بسحبه من ركبته اليمنى وكتفه الأيمن .
- تأكد من أن المصاب في وضع مريح .

طرق الوقاية من حوادث الغرق بالفنادق :

- عدم ترك الأطفال في المسبح وحدهم.
- ضرورة تواجد المدرب أو المنقذ بشكل دائم عند المسبح.
- يجب أن يكون هناك مقابض وسلالم خاصة بالزوايا حول البركة.
- وجود بالونات إنقاذ حول المسبح.
- عمل أرضية مانعة للانزلاق ووضع لافتة بطلب عدم الركض.
- كتابة العمق في كل منطقة.
- عدم السماح للأشخاص الذين لا يجيدون السباحة بالنزول بدون رقابة.

خطوات الإسعاف الأولي لحوادث الغرق:

- يجب أن يكون المدرب أو المنقذ ملماً بأصول السباحة وعلى معرفة ودراية بعملية الإسعاف الأولي.
- نقل المصاب لأرض صلبة والضغط باليدين على بطنه لإخراج الماء ثم إمالته للجهة اليسرى سريعاً لتسهيل عملية خروج الماء.
- عمل التنفس الاصطناعي وإنعاش القلب إذا لزم.
- نزع الملابس المبتلة وتدفئة المصاب.

حوادث الكهرباء وطرق الوقاية منها بالفنادق:

الكهرباء ضرورة حياتية يومية بالوقت الحاضر وهي أيضاً مثل كل المخترعات الحديثة سلاح ذو حدين لا بدَ من التعامل معها بحذر شديد وعدم ترك احد يعبث بأسلاك التيار الكهربائي داخل الفندق كما ويجب توعيتهم بأخطار الكهرباء.

طرق الوقاية :

يجب على موظفين قسم الأمن بالتعاون مع قسم الصيانة والهندسة التأكد من التالي:

- رفع الوصلات الكهربائية والأجهزة عن متناول يد الضيوف والموظفين.
- الحذر الدائم من اقتراب الأطفال من الوصلات الكهربائية وإحكام إغلاق العلب الكهربائية.
- التأكد ممن سلامة الأسلاك والوصلات وصلاحيتها ومطابقتها للمقاييس والمواصفات.
- عدم تحميلها أكثر من طاقتها.

- عدم لمس الأسلاك والوصلات أو الأجهزة بيد مبتلة أو تشغيلها على أرضيات مبتلة.
- إعطاء دورات تدريبية للموظفين عن الكهرباء وطريقة التعامل معها والإسعاف وتعويدهم على الاستخدام المثل لها.
- الإبلاغ عن أي أسلاك مكشوفة.
- الكشف الدوري على صلاحية نقاط الكهرباء والأجهزة والتمديدات.

أنواع العض:

- من إنسان لإنسان: فقد تكون مصدر للإلتهاب.
- من حيوان لإنسان : خطيرة جداً لأنها تنقل العدوى الموجودة من لعابه مثل داء الكلاب والملاريا والتيفوئيس.

خطوات الإسعاف الأولي لحوادث العض:

- السيطرة على النزف.
- غسل الجرح بماء وصابون ولا تستعمل مطهرات أو أدوية مباشرة على الجرح.
- ضع ضمادة معقمة وثبتها.
- انقل المصاب للمستشفى أو انتظر حضور الطبيب لإعطائه الحقنة المناسبة.
- راقب العلامات الحيوية.

يفضل تبليغ وزارة الصحة فرع مراقبة العدوى ومن ثم يتم فحص الكلب لاحتمال وجود معه داء الكَلَبْ أو الصرع.

طرق الوقاية من حوادث العض بالفنادق:

- لا تهاجم الحيوانات وحاول تجنبها.
- عدم قبول دخول الحيوانات الكبيرة والمفترسة للفندق.
- يمكن تخصيص غرف ومرافق وأدوات طعام وتنظيف وأقفاص خاصة لهم.
- عدم السماح لهذه الحيوانات بالتجوال بمرافق الفندق العامة
- يمكن ربط الأليفة منها بحبل قصير مع صاحبها.
- وضع لافتة تحذيرية بأن داخل الغرفة يوجد حيوان.
- التبليغ عن أي حيوان قريب بالمنطقة.
- محاولة إبقاء الأطفال بعيدين عنهم.
- لعاب الكلاب أو شعر القطط قد يصيبك بمرض أثناء ملاعبتهم.
- إبقاء الأبواب مغلقة باستمرار.



الفصل الثامن

التعريف بأهم المنظمات الدولية القائمة بالنشاط الفندقي

١- الاتحاد الدولي للفنادق: **I**nternational **H**otels **A**ssociation (**I.H.A**)

تأسس هذا الاتحاد في لندن ١٩٤٦ وهو الممثل لصناعة الفنادق ويعمل على حماية مصالح أصحابها ورفع مستوى المهنة..وينظم الاتحاد اجتماعات للأعضاء بغرض تبادل الآراء في المسائل التجارية وما يتعلق بسياسته على الفنادق وفي كل ما يتعلق بتنمية مصالح هذا المجال.

هذا بالإضافة إلى برامج التدريب المهني والمعلومات التي تسهم في حل المشكلات.

ويضم في عضويته:

- غرف المنشأة الفندقية على مختلف أنظمنها.
- الفنادق أو المطاعم أو أصحاب المنشآت بشرط أن يكون عضواً في الغرفة أو الجمعية التي تتمتع بعضوية الاتحاد الدولي للفنادق.
- سلاسل الفنادق التي يجمعها إدارة أو رأس مال موحد.

٢- الجمعية الدولية للفنادق: International Hotels Association

هي منظمة فندقية ذات صفة دولية خاصة بالرغم من أنها ليست منبثقة من هيئة الأمم المتحدة مقرها الدائم باريس وتعقد مؤتمرين خلال العام، الأول في الربيع والثاني في الخريف. وتضم لعضويتها معظم الفنادق بالعالم وتعقد اتفاقيات جماعية مع الاتحاد الدولي لشركات السياحية وذلك لتنظيم

العلاقة بين شركات السياحية والفنادق وهذه العلاقة يلتزم بها الطرفان في جميع أنحاء العالم ، ويمكن القول بأن الجمعية الدولية للفنادق هي منظمة مهنية دولية تستهدف تسهيل الاتصالات وتبادل الأفكار بين الفنادق والمطاعم والمؤسسات الفندقية في مختلف دول العلم بغرض دراسة أوضاع مهنة الفندقة عموماً والعمل على حل المشاكل التي يواجهها ، هذا بالإضافة إلى قيامها بالدراسات والبحوث في مختلف نواحي الفندقة وتصدر هذه الجمعية دليلاً يشمل بيانات مفصلة عن الفنادق المشتركة بها.

٣- الاتحاد الدولي لمنظمات ووكالات السفر والسياحة U.F.T.A:

Univesal **F**ederation Of **T**ravil Agents **A**ssociation

وهو أحد المنظمات الدولية الكبرى العاملة في مجال تنظيم العلاقات المهنية بين قطاعات السياحة والنقل والفنادق على أسس وقواعد قابلة للتطبيق دولياً ، كما تعني بتنظيم العلاقات بين قطاع الأعمال السياحي والفندقي ومنظمات وهيئات السياحة الرسمية ، مقر هذا الاتحاد ببروكسل ويضم لعضويته اتحاد شركات السياحة في البلاد والأعضاء بالإضافة إلى أكبر شركات السياحة والفنادق والنقل الجوي والبحري والبري، ويعقد الاتحاد اجتماعات دورية يتناول فيها العلاقات بين شركات السياحة والفنادق والنقل وتنظيم عملية تسويق عمولات الحجز وأساليبه وضمانات جديته ووسائل تنمية وتنشيط السياحة الدولية وخاصة في ظل المتغيرات الدولية الراهنة المتمثلة أساساً في تزايد أسعار النقل وأثار التضخم على حركة السياحة. هذا وتعتبر الاجتماعات الدورية للاتحاد فرصة لالتقاء كبار الشخصيات العاملة في مجال النشاط السياحي والفندقي ويبادل الرأي مع المسؤولين عن توجيه حركة السياحة الدولية مما يساعد في رسم ووضع السياسات التسويقية السليمة.

مفاهيم هامة وأحكام عامة

١- وكلاء السفر:

كل شخصية طبيعية أو معنوية (شركة) لها هذه الصفة بالنسبة للنصوص القانونية لبلدهما ومن الجمعية الوطنية أو الاتحاد الدولي صاحب الشأن والتي تمارس بنوع خاص نشاط حجز غرف وغيرها من الخدمات في مؤسسات فندقية لإسكان المسافرين.

٢- عربون :

كلمة عربون في القانون الفرنسي تعني تعويض جزائي غير قابل للرد في حالة فسخ عقد بخطأ من جانب الذي دفع هذا العربون مضاعفاً إذا جاء الخطأ من جانب الذي تسلم هذا العربون.

٣- العقد الفندقي :

هو العقد الذي يتعهد بموجبه صاحب الفندق قبل وكيل السفريات بأداء خدمات فندقية لمسافر من عملاء وكيل السفريات.

٤- تأمين الضمان :

دفعة تسدد مقدماً كجزء من الثمن يدفعها وكيل السفريات إلى صاحب الفندق وتخصم من القيمة الإجمالية للفاتورة وترد في حالة إلغاء النظامي للعقد الفندقي.

٥-الفندق :

تعتبر الفنادق جميع مؤسسات الإيواء سواء أكانت منظمة مباشرة أو عن طريق اتحاد وطني أو الجمعية الدولية الفندقية.

٦- مبلغ يدفع مسبقاً :

وفقاً لرغبة الطرفين يجوز أن يتخذ المبلغ المطلوب سداده مقدماً لصاحب الفندق شكل عربون أو تأمين ضمان.

٧- تعريفة الفندق :

هي قائمة أسعار مختلف الخدمات التي يؤديها الفندق والمعلن عنها رسمياً.

٨- مسافرين من الأفراد:

حجم العملاء ممن لا ينتفعون بالشروط الخاصة للمجموعات.

٩- مسافرين جماعات :

هم عدد من الأشخاص يسافرون معاً ويعتبرهم وكيل السفريات وصاحب الفندق كوحدة يمنحها الفندق شروط وأسعار تحدد بالاتفاق التعاقدي.

١٠- قسيمة :

القسيمة مستند يصدر عن وكيل السفريات يتعهد بموجبه بأن يدفع لصاحب الفندق قيمة الخدمات الفندقية التي يؤديها الأخير لعميل وكيل السفريات.

القواعد والتعليمات الصادرة عن الجمعية الدولية للفنادق في مجال تنظيم العلاقة بين أصحاب ومديري الفنادق والنزلاء :

١- **السماح بدخول الفندق:** يتم التعاقد مع النزيل بمجرد موافقة إدارة الفندق على حجز المكان الذي طلبه أو طلب باسمه ويكون العقد خاضعا لما يلي:

- ❖ قانون الدولة التي يقع فيها الفندق.
- ❖ النظم العادية التي يعمل بها الفندق وتكون عادة على هيئة تعليمات موضوعة في كل غرفة.
- ❖ النظم الدولية للفنادق.

٢- **حقوق النزيل:**

يحق للنزيل بالفندق أن يشغل المكان المحجوز له ويستمتع به طوال فترة الإقامة المتفق عليها ، كما يحق له الاستفادة من الخدمات العادية بالفندق بما ذلك استخدام الغرف والمرافق والتسهيلات الممنوحة للنزلاء.

٣- **التزامات النزيل:**

١- أن يكون الحجز خاصاً به وبالأشخاص المذكورة عند إتمام الحجز.

٢- إذا قبل النزيل الإقامة والوجبات والترتيبات والتسهيلات الأخرى التي يقدمها الفندق دون أن يسأل عن الأسعار فمعنى ذلك أنه يقبل الأسعار السارية في ذلك الوقت.

٣- لا يسمح للنزلاء بأن يقوموا بالطهي في الغرف.

٤- يكون النزيل مسوؤلا عن أي خسارة أو تلف لأي شيء في الفندق يسببه أو بسبب ضيوفه أو خدمة أو من يكون مسئولا عنه وتشمل أي خسارة أو تلفيات تؤثر على البناء أو الأثاث أو السجاد أو المفروشات.

٥- تحسب تكاليف إقامة النزيل على أساس أنه يتناول الوجبات بالفندق.

٦- لا يسمح للنزلاء بإحضار حيوانات بالفندق دون موافقة مسبق من إدارة الفندق ، وفي حالة الموافقة لا يسمح للحيوانات بالتواجد في الغرف العامة خاصة في قاعات الطعام ويسمح لهم بالتواجد في غرف نوم النزيل وفق رغبة إدارة الفندق وربما طلب مبلغاً إضافياً لذلك كما يكون النزيل مسؤولاً عن أي خسارة تسببها الحيوانات.

٧- تحتفظ إدارة الفندق بحقها في وقف أو خفض أي ضوضاء يحدثها النزلاء والتي ترى أنها تسبب إزعاجاً ومضايقة للنزلاء مثل الراديو والتلفزيون أو أي آلة موسيقية ولابد أن يلتزم بهذا المطلب.

٨- يحق لإدارة الفندق إنهاء العقد فوراً مع النزيل في حالة الخروج عن السلوك الأئق.

٤- حجز الغرف مقدماً:

يلتزم النزيل الذي يقوم بحجز غرف مقدماً بقبول تلك الغرف في اليوم الذي تحدد فيه الحجز إلا إذا حدد يوم آخر بموافقة الفندق وفي تلك الحالة تبدأ مسؤولية النزيل منذ ذلك التاريخ ويجب عليه إعطاء العنوان الدائم عند حجز الغرف، وللفندق الحق المطالبة بمبلغ تحت الحساب (مقدم الحجز) عند حجز الغرف وإذا لم يشغل النزيل الغرفة المحجوزة في التاريخ المتفق عليه أو أنسحب قبل ذلك التاريخ، فمن حق إدارة الفندق للمطالبة بالتعويض عن أكبر قدر من الخسارة. وفي حالة عدم استطاعة إدارة الفندق قبول طلب الحجز فلابد من إخطار النزيل بذلك إذا كان هناك وقي كاف.

٥- شروط الحجز ومدة بقاءه:

١- يكون عقد الحجز مع الفندق سارياً ليوم واحد إلا إذا كان هناك اتفاق بعكس ذلك أو إذا كانت الغرف لم تخلى في الوقت العادي(يتراوح ذلك الوقت من الساعة الثانية عشر ظهراً حتى الثانية بعد الظهر وفقاً للنظم

المحليـة) فـإذا لم تخـل الغـرف في الوقـت المناسـب يـستمر العقـد بـين النزيـل والفندق من يوم إلى يوم وذلك بالاتفاق مع الإدارة.

٢- تنص شـروط عقـد الحجـز علـى احتساب يـوم الوصـول كـاملا ولا يحـسب يـوم الرحيـل بـشرط أن يكـون هنـاك أخطـار مـن النزيـل في الوقـت المناسب وأخلاء الغرف وفقا لما سبق ذكره في الفقرة السابقة .

٣- في حالة ما إذا طلب النزلاء شغل غـرفهم صباح يوم وصولهم فعليهم أن يدفعوا القيمة عن الليلة السابقة إذا كان المكان شاغراً على أساس وجود الغرف خالية عند وصولهم .

٦- **الإقامة الشاملة:** "En Pension "

١- شـروط الإقامـة الـشاملة تمثـل اتفاقـاً مـع إدارة الفنـدق علـى تـوفير غرفة+ وجبات النزيل بقيمة شاملة.

٢- تعـني كلمـة" وجبـات" الإفطـار +القهـوة ...شـاي..الخ. ، والغـذاء والعشاء الخفيف(دون احتساب المشروبات ـ القهوة ـ الشاي ـ اللبن ـ المياه المعدنية...الخ.

٣- تسرى شروط الإقامة الشاملة لثلاثة أيام على الأقل.

٧- **إنهاء العقد:**

١- عندما يكون هناك اتفاق على شروط خاصة بينهم.

٢- لإدارة الفندق أيضاً إنهاء العقد في الأحوال التالية:

أ ـ في حالة ارتكاب جنحة أو انتهاك للسلوك اللائق.

ب ـ إصابة النزيل أو رفاقه أو خدمه بمرض معدي والذي يتسبب عنه خسائر على عائد الفندق ولإدارة الفندق الحق في المطالبة بتعويض مناسب.

٨- المسؤولية عن حاجيات النزيل وممتلكاته:

١- لا تكون إدارة الفندق مسئولة عن أي خسارة أو تلف لممتلكات النزيل إلا في الأحوال التالية:

أ- أن يكون النزيل قد أودع تلك الممتلكات وتكون إدارة الفندق أو من له تلك السلطة قد تسلمها لحفظها في أمان ويكون المدير أو من ينوب عنه قد أعطى إيصالا للنزيل باستلامها.

ب ـ تكون إدارة الفندق متهمة بالإهمال في حالة فشلها في اتخاذ الرعاية الكافية للمحافظة على تلك الممتلكات.

٢- لا يكون الفندق مسئولا عن فقد أو تلف ممتلكات النزيل في الأحوال الآتية:

أ ـ إذا تركت تلك الممتلكات في سيارة النزيل أثناء وجودها في كراج الفندق أو في مكان انتظار السيارة.

ب ـ إذا قاد السيارة أحد موظفي الفندق بناء على طلب النزيل دون الحصول على إذن من إدارة الفندق.

٩- دفع الحساب:

تكون الفواتير مستحقة عند تقديمها وتسدد القيمة بالعملة الصعبة أو المحلية بسعر الصرف السائد في ذلك اليوم وتقبل الشيكات على البنوك وكوبونات شركات السياحة فقط عندما يقدم الضمان الكافي وليس هناك إلزاما على إدارة الفندق بقبول شيكات أو كوبونات.

١٠- الحجز عند عدم دفع الحساب:

لإدارة الفندق الحق في احتجاز أمتعة النزيل وممتلكاته...الخ إذا لم يسدد الفاتورة وربما تطلب إدارة الفندق من النزيل مغادرة الفندق فوراً مع ترك أمتعته وملابسه أو شيء آخر في حيازة الفندق وتطبق في هذه الحالة القوانين المحلية المعمول بها.

١١- الإكراميات ومقابل الخدمات:

يخطر النزلاء بالتعليمات المعمولة بها والموجودة في مكتب الاستقبال أو في الغرف.

١٢- الأشياء المفقودة بالفندق:

تسلم الأشياء المفقودة إلى إدارة الفندق.

١٣- حالات الوفاة:

في حالة وفاة أي نزيل بالفندق فإن الورثة أو الأوصياء مسؤولين عن دفع أي تكاليف قد تنفق نتيجة الوفاة بما في ذلك تطهير الغرفة وإعادة الديكور وتغيير المفروشات..الخ.



المصطلحات السياحية الفندقية

Administration	الإدارة
Planning	التخطيط
Control	الرقابة
Direction	التوجيه
Leadership	القيادة
Specialization	التخصص
Policies	السياسات
Strategies	الاستراتيجيات
Span Supervisions	نطاق الإشراف
Services Of Bureau	الخدمات المكتبية
Open Offices	المكاتب المفتوحة
Complaint System	نظام الشكاوى
Snack	مناطق تناول الطعام
Lounges	حجرة الانتظار
Clock Rooms	حجرة الإيداع
Lab by	ردهة الانتظار
Notice For Quests	إعلان الضيوف
Speeches	الخطابات
Presentation Book	الكتب التوضيحية
Brochures	المنشورات
Theme	فكرة واضحة
Giveaways Personal	الهدايا المجانية
Personal Consideration	الاهتمام الشخصي
Front Office	الدائرة الأمامية
Conventions	الحفلات واللقاءات
Reservation	قسم الحجز
Job Description	الوصف الوظيفي

Public Relationship	علاقات العامة
Responsibilities	المسؤوليات
Duties	الواجبات
Advertising	الإعلان
Publicity	الدعاية
Sales Manager	مدير المبيعات
Marketing	التسويق
Pull Strategy	سياسة اجتذاب العملاء
Job Security	الآمن الوظيفي
Hotel Security	الأمن الفندقي
Value For Money	مصروفات داخل الفندق
The Hotel Register	سجل الفندق
Reservation Request	طلبات الحجوزات
Quest Master File	ملف الضيوف الرئيسي
Accommodation	وسائل الراحة
Food	الطعام
Beverages	الشراب
Price	السعر
Quest	ضيف
Client	عميل
Package Tours	الرحلات السياحية المنظمة
Image	الصورة الذهنية
Place	المكان
Product	السلعة/الخدمة
Promotion	الترويج
Word- Of- Mouth	الكلمة المنقولة – الكلمة المسموعة
Need	الحاجات
Thinking	التفكير
Response	الاستجابة

Mission	رسالة الضيف
Formal	علاقات رسمية
Participation	المشاركة
Sociability	الاجتماعية
Hotel Representative	ممثلو الفندق
Travel Agents	وكلاء السياحة والسفر
Tourist Information Centers	مراكز المعلومات السياحية
Central Reservation System	نظام الحجوزات المركزية
Direct Mail	البيع بواسطة البريد المباشر
Telephone Selling	البيع بواسطة التلفون
Appearance	المظهر العام
Languages Fluency	الطلاقة في اللغة
Information Collection	جمع المعلومات
Observations	الملاحظات
Face To Face	المقابلات الشخصية
Atmosphere	الجو العام للفندق
Hospitality	عرض الضيافة
First Impressions	الانطباع الأول
Night Clubs	النوادي الليلية
Hotel Resources	موارد الفندق
Demand	الطلب
Rapport	التعاطف

المراجع باللغة العربية

- مصطفى يوسف كافي" صناعة السياحة والأمن السياحي" دار رسلان –دمشق،٢٠٠٩.
- د. نور الدين هرمز، الحسابات الاقتصادية القومية، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، ٢٠٠٤م.
- خربوطلي، صلاح الدين، السياحة المستدامة، مركز دار الرضا بدمشق،ط١، ٢٠٠٤.
- توفيق، ماهر عبد العزيز، مبادىء الإدارة الفنادق، ط١،عمان، الأردن، ١٩٦٦.
- جوني، مروان إبراهيم، القائد الإداري في علم الإدارة، دار الجاحظ، ١٩٩٣.
- ج. كورتوا- تعريب الهيثم الأيوبي، فن القيادة، دمشق، ١٩٥٩.
- حنوش، زكي، وظائف الإدارة ، مطبعة جامعة حلب، حلب، سوريا، ١٩٨١.
- الحمدي، أبو بكر عمر، إدارة الفنادق، مطبعة الاتحاد، ط٢، القاهرة، مصر، ١٩٨٦.
- الحمدان، سهيل، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا للنشر، سوريا، ط١، ٢٠٠١.
- خربوطلي، صلاح الدين، السياحة صناعة العصر، دار الحازم، ط١، ٢٠٠٢.
- د.الخضري، محسن أحمد، التسويق السياحي مدخل اقتصادي متكامل، مكتبة مد بولي، القاهرة، مصر، ١٩٨٩.
- د. صفاء أبو غزالة" إدارة الخدمات السياحية"- دار زهران للنشر،٢٠٠٦.
- د. علي يونس ميا"أساسيات الإدارة جامعة تشرين- كلية الاقتصاد٢٠٠٧- ٢٠٠٨.
- درويش، عبد الكريم، د. تكلا ليلى، أصول الإدارة العامة. ١٩٧٢.
- الغالي، كمال، الإدارة العامة، المطبعة التعاونية، دمشق، ١٩٨٣.
- د. السيد، خميس، القيادة الإدارية، دورية المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، مركز البحوث الإدارة ، ١٩٧٢.
- المصري، أحمد، إدارة الفنادق، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٨
- كفافي، حسين، رؤية عصرية للتنمية السياحية في البلدان النامية، الهيئة المصرية العامة للكتاب
- د. هاشم ، زكي محمود، الجوانب السلوكية في الإدارة، وكالة المطبوعات، الكويت، ط٣، ١٩٨٠.
- د. هاشم، هيثم، وظائف الإدارة ، مطابع مؤسسة الوحدة ، دمشق، ١٩٨٣.
- د. مقابلة، خالد،التسويق الفندقي مدخل اقتصادي شامل، جامعة العلوم التطبيقية، دار زهران للنشر والتوزيع.

- مسلم، تغريد أحمد، التسويق السياحي فن الاتصال والتفاوض، دار النمر، ط١، ٢٠٠.
- د. مجموعة المؤلفين، أساسيات الإدارة"٢"، القاهرة، ٢٠٠١.
- المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، مكافحة جرائم السياحية، ١٩٩٢.
- د.الطائي، حميد عبد النبي،الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية،دار زهران، الإردن،٢٠٠٠.
- الحميد أبو بكر عمر، إدارة الفنادق، مطبعة نحال،١٩٦٨.
- المصري عزت،المخيمات السياحية، مجلة السياحة العربية،ملحق الأبحاث العدد٥٨، ١٩٨٠.
- د. مسعد، محيى محمد، التنظيم الدولي السياحي بين الفكر والواقع، مركز الإسكندرية للكتاب،ط١، ٢٠٠٦.
- د. علاء الدين جبل، تحليل القوائم المالية، جامعة حلب، كلية الاقتصاد، ٢٠٠٤م.
- د. رضوان عمار، الإدارة المالية، جامعة تشرين، تعليم مفتوح،٢٠٠٧/٢٠٠٨م.
- د. خالد مقابلة، محاسبة الفنادق والمطاعم،دار وائل للنشر، الأردن جامعة العلوم التطبيقية ، ٢٠٠٥
- د. محسن احمد الخضيري، البورصة، إيتراك للنشر والتوزيع،١٩٩٩.
- أ.د. سعد أحمد حلابو، الفنادق العائمة والمنتجعات السياحية، مجموعة النيل العربية،القاهرة ، ٢٠٠١.
- خالد وليد السبول" المرشد في الأمن والسلامة الفندقية" دار الوراق- عمان٢٠٠٤.
- دليل الأمن العام للمنظمات الإنسانية "دائرة مفوضية الأوروبية ٢٠٠٤.



الفهرس

